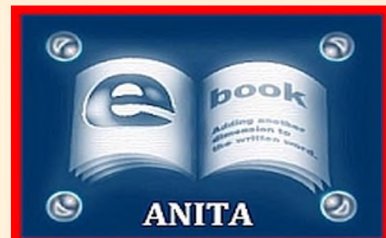


CONSUMENTEN GIDS



NU MET
5 GROENE
KEUZES

Vooral blijven smeren

Test zonnebrandmiddelen


Consumenten
bond

● **Stop met zoeken**

Zo goedkoop mogelijk
parkeren in 24 steden

● **Stiekem duurder**

Minder inhoud en tóch
een hogere prijs

● **Op stedentrip**

Deze stadspassen kun je
beter links laten liggen

PARKEERSTRESS

In de eerste maand dat ik een parkeer-app gebruikte, had ik meteen twee boetes te pakken. Dat kon natuurlijk niet aan mij liggen, dacht ik toen nog. Ik controleerde immers altijd zorgvuldig of ik de juiste parkeerzone in de app gekozen had. En om niet te vergeten de parkeersessie weer te stoppen, legde ik altijd een parkeerschijf op de bestuurdersstoel als geheugensteuntje. Dat werkt overigens tot op de dag van vandaag voor mij nog steeds feilloos. Ik bleef me er maar het hoofd over breken wat dan toch de reden voor die boetes kon zijn. Tot ik in de instellingen keek en min of meer bij toeval zag dat ik twee letters van mijn kenteken omgedraaid had. Ik had kennelijk SZ in plaats van ZS getypt. En ja, dan krijgt de parkeerwachter een rood lichtje op zijn handterminal als hij het kenteken invoert. Gelukkig kon ik bewijzen dat ik wel degelijk betaald had. Na een paar briefwisselingen werden de boetes uiteindelijk kwijtgescholden. Ik ben nog steeds blij dat ik van het gedoe met parkeermeters af ben. Wel blijkt nu uit het artikel op pagina 16 dat ik wat beter af zou zijn met een andere app. Dus binnenkort toch maar switchen.

Mark Friederichs, hoofdredacteur



Predicaten

We kennen predicaten toe aan de producten of diensten met de beste resultaten in onze vergelijkende tests.



Beste uit de Test

Deze producten hebben de beste kwaliteit en eindigen dus bovenaan in de tabel.



Beste Koop

Producten met de beste prijs-kwaliteitverhouding bij de genoemde richtprijs



Groene Keuze

Deze producten scoren goed op duurzaamheid én presteren prima.



Afrader

Deze producten bieden zo'n slechte kwaliteit dat we ze afraden, ongeacht de prijs.



Laagste Prijs

Deze aanbieders hebben gemiddeld de laagste prijzen binnen de productcategorie.



Meest Betrouwbaar

Deze producten scoren het best in onze betrouwbaarheidsonderzoeken.

Contact

consumentenbond.nl/contact
070 – 445 45 45 (ma-vr 8.30-18 uur)
Consumentenbond
Postbus 1000, 2500 BA Den Haag

 consumentenbond.nl/
community
 twitter.com/
consumentenbond
 facebook.nl/
consumentenbond

Lidmaatschap

- Kijk voor een compleet overzicht van lidmaatschaps- en abonnementsprijzen op consumentenbond.nl/lidmaatschap of bel 070 – 445 45 45.
- Een los nummer kost €8 voor leden en €8,75 voor niet-leden (consumentenbond.nl/webwinkel)
- Kijk voor onze Algemene voorwaarden op consumentenbond.nl/algemenevoorwaarden

Onafhankelijk en advertentievrij

Het belang van de consument staat bij ons voorop. Samen maken we kiezen makkelijker, kopen veiliger en markten eerlijker. We bewaken bij alles wat we doen onze onafhankelijkheid en laten ons niet beïnvloeden door politieke en commerciële belangen.

Van de cover

- 10** Test zonnebrandmiddel
- 78** Goedkoper parkeren
- 42** Minder waar voor je geld
- 88** Stadspassen

Elk nummer

- 4** In het kort
- 15** Op straat
- 26** Hoe zit dat?
- 31** De consument
- 48** Zo kan het ook
- 64** In actie
- 96** Reacties
- 100** Stekeligheden

Tests

- 10** Zonnebrandmiddelen
Met nieuw predicaat Groene Keuze
- 22** Robotstofzuigers
Ze nemen je niet al 't werk uit handen
- 32** Autostoeltjes
Door onze tests zijn ze een stuk veiliger geworden
- 54** Tablets
Oudere modellen zijn zeker zo goed
- 66** Espressomachines
Welke maakt een perfect kopje koffie?
- 82** Steelstofzuigers
Ze zijn handig en zuigen steeds beter
- 92** Combimagnetrons
Ode aan deze veelzijdige keukenhulp

Extra dikke zomergids



10



54



88



48

En verder

- 16** Parkeerapps
Hoe werken ze en zijn er verschillen?
- 20** Zorgverzekeringen
We nemen het initiatief voor een nieuwe vergelijkingssite
- 28** Hoezo klimaatneutraal?
Er zijn nogal wat loze claims
- 36** Bloemen in je brievenbus
Is het wat, zo'n boeket in een doos?
- 39** Betrouwbare webshops?
Vijf keurmerken vergeleken
- 42** Minder waar voor je geld
Je betaalt hetzelfde of zelfs meer voor minder inhoud
- 46** Autokeuring
Vermijd hoge kosten bij de apk
- 50** Glasvezel
Beter internet, maar soms wel duur
- 53** Bloedwaarden uitgelegd
Zo begrijp je de bloeduitslagen beter
- 58** Duurzamer leven
Kleine stappen, groot verschil
- 62** Klacht over je advocaat?
Naar De Geschillencommissie stappen kan helaas niet altijd meer
- 70** Autoverzekering
Weinig drempels om over te stappen
- 74** De jubelton
Deze schenking gaat verdwijnen
- 77** Kom bij de Bondsraad
Versterking is van harte welkom
- 78** Goedkoper parkeren
De voordeligste plekken in 24 steden
- 86** Inklaringskosten
Wat betaal je bij kopen buiten de EU?
- 88** Stadspassen
Biedt zo'n kaart echt voordeel?

In het kort

Getest, geprobeerd & ander nieuws

Aangifte doen: zo gepiept

Het invullen van de belasting-aangifte heeft niet voor veel problemen gezorgd bij ons Consumentenbond Panel. Van de 5600 panelleden die onze enquête invulden, gaf 46% aan dat ze minder dan een uur nodig hadden om de aangifte in te vullen. Nog eens 35% was er tussen de één en twee uur mee bezig.

Bijna één op de drie vulde het formulier in de eerste twee weken van maart in, ondanks ons advies om er nog even mee te wachten. In de eerste weken van maart ontdekt en herstelt de Belastingdienst namelijk vaak fouten in de online aangifte. 29% volgde wel onze oproep om even te wachten tot de tweede helft van maart.

De meeste panelleden (91%) checken de vooraf ingevulde informatie van de Belastingdienst. In 86% van de gevallen waren die gegevens correct. Een kwart kon de belastingaangifte zonder hulp invullen, 19% gebruikte onze Belastinggids als hulbron.

Geprobeerd

Nieuwe hypotheeken

De online bank Bunq biedt sinds kort hypotheeken aan onder de naam Bunq Easy Mortgages.

Bunq richt zich vooral op starters die een huis kopen voor maximaal €355.000. Dat is de grens voor een hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie. De rente voor een NHG-hypotheek bij Bunq is dan ook scherp. Dat geldt niet voor een financiering zonder NHG. Begin juni lag die rente fors hoger dan bij veel andere aanbieders. Het kan ruim 0,6% schelen. De meeste voorwaarden zijn vergelijkbaar met andere hypotheekaanbieders. Positief is dat Bunq belooft de hypotheekaanvraag binnen 24 uur goed te keuren. Dit hebben

we nog niet kunnen onderzoeken. Maar als het Bunq lukt binnen 24 uur, is dat sneller dan bij veel andere aanbieders. Daar duurt het soms zes tot tien werkdagen.

Wil je meer dan 100% van de woningwaarde lenen om te verduurzamen? Dan krijg je bij een hypotheek zonder NHG geen rentekorting. Sterker nog, Bunq rekent dan een rente-opslag van 0,02% over de hele hypotheekschuld. Daardoor betaal je over de hele looptijd een paar duizend euro extra. Hiermee wijkt Bunq af van wat gebruikelijk is bij geldverstrekkers (zie ook het bericht op pagina 9).

@ OP ONZE SITE

consumentenbond.nl/hypotheek-bunq





Elektrische step zoekt dekking

Aansprakelijkheidsverzekeraars moeten de dekking aanpassen voor een bepaald type elektrische step.

Het gaat om steps met een ondersteunende motor (maximaal 250 Watt) die de beweging slechts versterkt. En waarbij de ondersteuning stopt bij 25 kilometer per uur. In tegenstelling tot veel andere e-steps mogen deze van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat ook in Nederland de openbare weg op. 'Wanneer de step voldoet aan deze voorwaarden, gelden hiervoor dezelfde regels als voor de fiets met ondersteuning', zo laat het ministerie weten.

Dit betekent dat schade die wordt veroorzaakt door zo'n 'meestep-step' in dezelfde verzekeringscategorie valt als schade door de elektrische fiets. Deze valt onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP). Maar uit een rondgang langs verzekeraars blijkt dat zij nu niet weten hoe ze moeten omgaan met schade door een dergelijke e-step. Werk aan de winkel dus.



Biologisch eten

De Europese Commissie heeft Bionext – de ketenorganisatie voor biologische landbouw en voeding – subsidie gegeven om drie jaar lang biologische producten te stimuleren.

De bedoeling is consumenten vaker te laten kiezen voor biologische producten. Dat kan met subtiële aanpassingen in de supermarkt of webwinkel.

De campagne is nodig om de Europese doelstelling te halen dat in 2030 een kwart van alle landbouwgrond voor biologische teelt is. Dat doel wordt nog lang niet gehaald. Om te zorgen dat de biologische landbouw groeit en biologische boeren hun producten kwijt kunnen, is het nodig dat consumenten vaker biologische producten kopen. Zie ook consumentenbond.nl/duurzamer-eten.

Terugbetaling vliegtickets

KLM, Transavia, Air France, British Airways, easyJet, Delta Airlines, Lufthansa en Vueling sturen klanten met een geannuleerde vlucht van het kastje naar de muur. Dit terwijl ze zelf verantwoordelijk zijn voor de terugbetaling van het ticketgeld, waar je het ticket ook kocht.

Passagiers met een geannuleerde vlucht mogen kiezen tussen een vervangende vlucht of geld terug. De acht door ons onderzochte luchtvaartmaatschappijen verwijzen reizigers die een ticket kochten via een reisbureau of ticketsite naar die partij voor terugbetaling. Dat is in strijd met de Europese regels voor passagiersrechten.

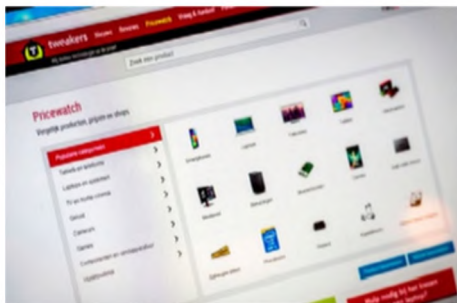
Zo wachten honderden klanten van het failliete D-Reizen nog altijd op het geld van hun geannuleerde KLM-tickets, maar KLM weigert over de brug te komen. Daarom gaan we KLM namens een consument aansprakelijk stellen voor de schade die zij heeft geleden door verkeerde informatie. In de hoop dat anderen het er ook niet bij laten zitten en dat KLM dan eindelijk in beweging komt. Inmiddels heeft de toezichthouder ILT (Inspectie Leefomgeving en Transport) beloofd de zaak te onderzoeken. Zie ook pagina 64.

Nieuwe regels

Sinds 28 mei gelden er nieuwe regels die je beter beschermen bij een aankoop. Zo moeten verkopers je duidelijker informeren over kortingen.

Zie voor alle wijzigingen consumentenbond.nl/regelsbeterinformereren

Vergelijkings-sites nu met certificaat



Prijsvergelijkingssites voor telefoon-abonnementen kunnen bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM) een certificaat aanvragen als ze voldoen aan bepaalde eisen. Het certificaat moet bezoekers het vertrouwen geven dat zo'n prijsvergelijkingssite onafhankelijk en actueel is. En duidelijke informatie geeft over telefoon-abonnementen. Om het certificaat te krijgen, moeten de vergelijkingssites aan acht eisen voldoen. Zo moet bijvoorbeeld duidelijk zijn hoe de vergelijking op de site is gemaakt. Het verkregen certificaat mag op de eigen website getoond worden. De namen van de prijsvergelijkers komen op de ACM-website te staan. De ACM ziet erop toe dat de vergelijkingssites aan alle eisen voldoen en kan het certificaat intrekken als dat niet zo is. Wanneer de nieuwe Energiewet in werking treedt, kunnen ook prijsvergelijkers van energiecontracten een kwaliteitscertificaat aanvragen.

Uit de Gezondgids

Let op wat je smeert

Uv-filters beschermen je huid tegen ultraviolette straling. Ze zitten in zonnebrandmiddelen (zie ook onze test op pagina 10), maar ook in bijvoorbeeld dagcrème en lippenbalsem. Er zijn twee soorten uv-filters: minerale en chemische. Minerale filters brengen een dun laagje aan op de huid, dat uv-straling weerkaatst. Chemische filters absorberen het uv-licht. Ze zetten de energie van de straling om in een andere, onschadelijke vorm van energie. De twee soorten filters worden vaak gecombineerd. Helaas reageert niet elke huid goed op alle uv-filters. Wil je weten welke stoffen in uv-filters je beter kunt vermijden, vanwege je gezondheid of het milieu? Lees het gratis artikel op consumentenbond.nl/artikelgezondgids.



Onveilig

We troffen vijf onveilige traphekjes aan in onze test. Zes hekjes kwamen wel door de veiligheidstest.

@OP ONZE SITE

consumentenbond.nl/onveilige-traphekjes



Geprobeerd

Check je eurobiljet

De kans dat je vals geld in handen krijgt is klein, maar niet verwaarloosbaar. De Nederlandsche Bank (DNB) heeft een app uitgebracht waarmee je eurobiljetten op echtheid kunt controleren. De app heet Check je biljet en werkt simpel. Je legt een eurobiljet op tafel en houdt de camera van de telefoon recht boven het biljet, zodat het goed in beeld komt. De app maakt automatisch een scan. Wij proberen met de iPhone-versie van de app zes biljetten. Na enige oefening lukt het om de meeste biljetten te checken. Het is wel moeilijk om de telefoon volledig stil te houden tijdens de controle. Met een Android-telefoon lukt het checken bij geen enkel biljet. Telkens staat er 'Mogelijk geen echt biljet'. De app linkt door naar de website van de Europese Centrale Bank (ECB). Daar vind je alle echtheidskenmerken van eurobiljetten, zoals watermerken en hologrammen. De 'voel-kijk-kantel-methode' (zie de ECB-site) en de app kunnen elkaar aanvullen, stelt DNB.



Geprobeerd

Kant-en-klare omeletplakjes

Smaken de omeletplakjes van Stegeman naar omelet? En hoe gezond zijn ze? Wij proefden twee smaken: Spaanse stijl en Italiaanse kruiden.

Stegeman is vooral bekend van de worsten, maar komt nu met een nieuw product: kant-en-klare omeletplakjes. Voor wie 'niet altijd zin en tijd heeft om het zelf klaar te maken'. De plakjes zijn direct uit de verpakking te gebruiken, bijvoorbeeld voor een snel broodje ei. Er zijn drie smaken. Je vindt ze in de koeling van de supermarkt (€1,99 voor vier stuks).

Acht proevers probeerden de smaken Italiaanse kruiden en Spaanse stijl. De ene helft vindt de Italiaanse kruiden smaakvoller, de andere helft vindt deze juist flauw. Dat geldt ook voor de Spaanse variant. Qua textuur lijken de plakjes op vleeswaren. Opvallend genoeg vinden de

proevers ze niet op een ei-product lijken en ook niet naar omelet smaken. Daar slaat Stegeman de plank dus mis. Er is een gezondere optie, die ook nog eens simpel is: zelf een omelet maken.

Er is een gezondere optie: zelf een omelet maken

Dat is zo gepiept. In een Stegemanplakje van 20 gram zit 0,42 gram zout. Dat is vijf keer zouter dan een zelfgemaakte omelet. En tot onze verbazing is er suiker toegevoegd aan de Stegemanplakjes. Ook dat zul je zelf niet snel doen. Kortom: het is geen product waar we erg enthousiast van worden.

Net getest

'Klein' maar fijn

Uit onze tv-tests blijkt al jaren dat oled-tv's veruit het mooiste beeld hebben.

Tot nu toe moest je voor die beeldkwaliteit een grote televisie nemen.

Maar nu heeft LG ook een relatief klein exemplaar (van 42 inch) op de markt gebracht. En deze

OLED42C24LA is direct Beste uit de Test in dit formaat (Testoordeel 7,6.

Net als bij de grotere televisies is het beeld scherp, met natuurlijke en levendige kleuren. Ook over het geluid zijn we te spreken: het klinkt prettig en gebalanceerd. Een minpuntje is dat het smart tv-menu niet zo handig werkt. En de prijs is met €1250 fors.



Testoordeel: 7,6
Richtprijs: €1250

Voordelen

- + Uitstekende beeldkwaliteit
- + Goede geluidskwaliteit
- + Heel makkelijk in het gebruik

Nadelen

- Behoorlijk hoog energieverbruik
- Smart tv-menu werkt niet zo handig

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/tv



Net getest

Beter én goedkoper

De Sonos Roam SL is een goedkopere versie van de Roam. Toch komt deze nieuwe kleine speaker met accu beter uit onze test, met een Testoordeel van 8,0 (de Roam heeft een 7,6). Daarmee is de Roam SL de nieuwe Beste uit de Test.

Bij de Roam (€185) klaagden veel gebruikers over verbindingsproblemen via zowel wifi als bluetooth. Het lijkt erop dat Sonos dat met de SL nu beter voor elkaar heeft. Het koppelen met je smartphone gaat soepeler en is net zo makkelijk als bij de meeste andere bluetooth-speakers. Ook over het geluid zijn we tevreden. Al klinkt de SL iets minder zuiver dan de Roam. Dat komt door het ontbreken van microfoons. Die zorgen voor het optimaliseren van het geluid in de ruimte waar je de speaker gebruikt: de TruePlay-tuning. De vraag is of dit veel uitmaakt bij een kleine speaker

die je in de praktijk niet altijd op dezelfde plek zet. Alsnog produceert de Sonos een indrukwekkend geluid. Kenmerkend zijn de zuivere klanken, bij zowel de hoge als midden-tonen. Ook de lage tonen zijn relatief goed. Wil je echt een diepe bas, dan heb je een grotere speaker nodig. Een andere verbetering is de accu. De Roam SL heeft nu een accu van ruim 10 uur, waar de originele Roam nog op 5,5 uur uitkwam. Sonos geeft zelf aan dat ook die originele Roam inmiddels een accu van 10 uur moet halen, dankzij een update. De Sonos Roam SL is de beste compacte speaker die momenteel verkrijgbaar is, maar je moet er wel wat voor over hebben. Met €160 is hij ook een van de duurste. Hij is te koop in het zwart en wit.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/draadloze-speaker

Vervanging betaalpassen

De meeste Nederlanders hebben een Maestro-betaalpas van Mastercard of een V Pay-betaalpas van Visa. Mastercard en Visa gaan deze kaarten vervangen door zogenoemde debitkaarten: de Debit Mastercard en Visa Debit. Met Maestro- en V Pay-betaalpassen kun je vaak niet betalen in winkels buiten Europa. Ook kun je er online niet mee betalen. Met de nieuwe debitkaarten kan dit wel. Vanaf de tweede helft van 2023 worden de betaalpassen vervangen. Je krijgt dan een nieuwe pas als de oude is verlopen of als je die bent kwijtgeraakt. Tot die tijd kun je gewoon je Maestro-betaalpas blijven gebruiken. Banken kunnen er zelf voor kiezen om eerder te starten met vervangen. Rabobank bijvoorbeeld begint daarmee vanaf de tweede helft dit jaar. Je hoeft zelf geen actie te ondernemen om een nieuwe pas te krijgen. Let wel op voor oplichters. Die maken vaak gebruik van dit soort ontwikkelingen. Bijvoorbeeld met een e-mail of sms waarin je zelf een nieuwe pas kunt aanvragen. Dit zullen banken nooit doen.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/maestro





Hypotheek speciaal voor verduurzamen

Je woning verduurzamen is vaak een flinke investering. Als je niet genoeg spaargeld hebt, kun je de hypotheek verhogen of een nieuwe afsluiten. Wij hebben uitgezocht welke hypotheekaanbieders energiebesparende investeringen stimuleren.

Op onze website vind je een overzicht van hypotheekaanbieders die 'groene investeringen' belonen. Bijvoorbeeld met een speciale duurzaamheidskorting op de hypotheekrente. Soms kun je ook meer lenen als je gaat verduurzamen. Niet het standaardmaximum van 100% van je woningwaarde, maar 106%. Bij een woning van €350.000 is dat toch €21.000 extra. Veel geldverstrekkers hebben een energiebespaarbudget als optie. Je hoeft dan nog niet direct te bepalen waar je het geleende geld aan uitgeeft. Het gaat eerst in een bouwdepot.

Wil je je huis isoleren, zonnepanelen installeren of een warmtepomp aanschaffen? Ook via de overheid kun je soms subsidie krijgen of een goedkope lening afsluiten.

@ OP ONZE SITE

[consumentenbond.nl/
hypotheek-energiebesparing](https://consumentenbond.nl/hypotheek-energiebesparing)

Babyfoons beter beveiligd

Zeker bij een babyfoon wil je niet dat iemand meekijkt en meeluistert in de babykamer. In onze babyfoontest van december ontdekten we dat de Luvion Supreme Connect 2 en de Elro BC3000 niet goed beveiligd waren. Ze hadden geen 'brute force protection'. Dit betekent dat kwaadwillende hackers eenvoudig duizenden pogingen kunnen doen om je wachtwoord te raden. Je wilt dan dat de software deze pogingen blokkeert. Naar aanleiding van onze test hebben beide merken in april en mei een update uitgebracht. Als je de bijbehorende app opent, krijg je een melding dat er een firmware-update is. Die kun je installeren via de app. En voor wie de BC3000 (opnieuw) gaat installeren: een wachtwoordsterkte-indicator helpt je voortaan om een beter wachtwoord in te stellen.



Minder belasting op vermogen

Heb je veel spaargeld? Dan is er goed nieuws. Met ingang van het belastingjaar 2021 betaal je minder belasting door nieuwe regels. Dit geldt alleen als je meer dan €50.000 vermogen hebt of samen met een fiscale partner meer dan €100.000.

Heb je al belasting teruggekregen over je aangifte 2021? Dan is bij deze teruggave nog geen rekening gehouden met de nieuwe belastingregel. Dit gebeurt pas bij de definitieve aanslag. Vanaf 1 augustus verwacht de Belastingdienst de definitieve aanslagen te versturen. Hierin zijn de nieuwe regels verwerkt. Je krijgt dan bericht als je meer geld terugkrijgt. Moet je belasting betalen over je aangifte 2021? Dan ontvang je pas vanaf 1 augustus bericht. Ook hierbij is in de definitieve aanslag rekening gehouden met de nieuwe regels. Als je aftrekposten hebt, zoals hypotheekrente, giften of zorgkosten, kan het verstandig zijn om opnieuw aangifte te doen. Vanaf augustus is dit mogelijk met het nieuwe aangifteprogramma op de website van de Belastingdienst.

@ OP ONZE SITE

[consumentenbond.nl/
vermogensbelasting](https://consumentenbond.nl/vermogensbelasting)

Net getest

Deze maand toegevoegd op onze site



31 laptops
2 vaatwassers
44 televisies

12 babyfoons
5 grasmaaiers
12 smartphones



Bekijk alle testresultaten op consumentenbond.nl/test

Test zonnebrandmiddelen

Vooral blijven smeren



Op zonnige dagen kun je niet zonder een zonnebrandmiddel. Maar niet elke spray of crème is even goed. Wij helpen je graag met het maken van een bewuste keuze.

● Zo'n twee maanden geleden, net toen we online de resultaten van onze jaarlijkse test van zonnebrandmiddelen publiceerden, was ineens de hashtag #Zonnebrandcrème trending op Twitter. De aanleiding was deels onze test, maar vooral het bericht van nieuwsmedia dat enkele influencers op social media zonnebrandmiddel afzweren. Omdat het kankerverwekkend zou zijn. Opmerkelijk. We moeten er wel bij zeggen dat in vrijwel alle berichten met deze hashtag veel verbazing werd uitgesproken over dit fenomeen. En dat er maar weinig mensen echt tegen zonnebrandcrème lijken te zijn. Gelukkig, want bij 52% van de nieuwe kankergevallen gaat het om huidkanker. En de hoofdoorzaak hiervan is overmatige blootstelling aan uv-stralen. Dus, voor de zekerheid: zonnebrandmiddel smeren is verplichte kost voor iedereen. Blijf dat daarom vooral doen. En elke twee uur bijsmeren.

Besparen

Huismerken van zonnebrandmiddelen zijn gemiddeld meer dan 75% goedkoper dan A-merken als Nivea en Biodermal. Maar de A-merken zijn in de lente en zomer wel altijd ergens in de aanbieding.

Onder andere Albert Heijn, Etos, Trekpleister en Kruidvat hebben vaak '1 + 1 gratis'-acties of geven 50% korting. Dus als je zorgt dat je tijdig je favoriete zonnebrandmiddel koopt, kun je flink besparen. En maak je geen zorgen over de houdbaarheid: wat over is, is volgend jaar nog prima te gebruiken.

Welke factor je het beste kunt gebruiken, hangt af van de zonnekracht en je huidtype. Het is jammer dat het nut van zonnebrandmiddel nog steeds bediscussieerd wordt. Wij hebben het liever over welk middel je kiest, want ze zijn niet allemaal even goed. Er zijn meerdere redenen waarom je beter het ene in plaats van het andere product kunt kiezen.

De basis

We beginnen met de basis. Een goed zonnebrandmiddel beschermt je tegen de zon en de schadelijke gevolgen van uv-stralen. Die gevolgen zijn onder andere verbranden, huidveroudering, zonne-allergie en, in het ergste geval, huidkanker. De factor (of SPF, Sun Protection Factor) die op de fles staat, geeft aan hoe sterk de bescherming is. Wij testen crèmes en sprays met factor 30, 50 en 50+. In principe geldt: hoe hoger de factor, hoe beter. Maar factor 30 vinden we acceptabel voor volwassenen. Vandaar dat in de tabel alleen middelen met factor 30 staan. Voor kinderen raden we factor 50+ aan. Zie onze site voor alle testresultaten. Crèmes die je beter kunt vermijden, vind je onderaan in de tabel, met dieprode cijfers voor bescherming. Ze halen in onze test niet de beloofde beschermingsfactor. In plaats van SPF 30 meten wij ongeveer factor 11 en 12 voor de producten van Clinique en Suntribe. Bij de Sun Lotion van Etos meten we factor 20. Deze producten worden hiervoor flink gestraft en krijgen het predicaat Afrader. Want wat heb je aan een zonnebrandmiddel dat niet doet wat het belooft?

Eén factor

Bij de andere producten in de tabel klopt de SPF wel. Maar qua bescherming is er nog een reden om sommige producten links te laten liggen. Veel zonzonabidders weten dat er twee soorten uv-straling zijn die het aardoppervlak bereiken: uv A en uv B. ►



Dr. Jetske Ultee Suncover

Testoordeel: 7,7
Richtprijs: €16 (250 ml)

Dit jaar is hij weer Beste uit de Test. Zowel de uv A- als uv B-bescherming is zoals beloofd. Omdat er weinig ongewenste ingrediënten in zitten, krijgt hij ook het predicaat Groene Keuze. Nadelen zijn de vrij forse prijs en de aanwezigheid van microplastics.



Cien Sun Lotion 30 Love your planet (Lidl)

Testoordeel: 7,6
Richtprijs: €4,70 (150 ml)

Lidl doet het goed op bescherming en gebruik. Doordat we strenger zijn op duurzaamheid, wint deze 'groene' variant het van de 'gewone'. Hij is wel een stuk duurder. En gebruikt minder duurzame filters dan de Beste uit de Test.

Lang werd alleen uv B als schadelijk gezien, maar dat is nu wel anders. Door uv A-straling verbrand je wellicht niet, maar langdurige blootstelling aan deze straling kan voor de gevaarlijkste vormen van huidkanker zorgen. De SPF gaat nog altijd vooral over de uv B-bescherming. Factor 30 betekent dat 97% van de uv B-stralen wordt tegengehouden door een zonnebrandmiddel. Wettelijk gezien hoeft maar een derde van de factor te gelden voor uv A. Dus de uv A-bescherming mag dan factor 10 zijn. En factor 10 betekent dat nog 10% van de uv A-straling wordt doorgelaten. Dus met een middel dat SPF 30 heeft, kun je toch maar matig beschermd zijn tegen de gevolgen van uv A-straling.

Niet perfect

Hoe kan het dat een product met microplastics Beste uit de Test wordt? Als een zonnebrandmiddel microplastics bevat, trekken we punten af. Maar niet zo veel dat hij geen testwinnaar meer kan worden. Het is kiezen, ook voor ons. Er zijn nog meer aspecten die belangrijk kunnen zijn voor je. Denk aan de afwezigheid van parfum, allergenen en alcohol. De sun stick van Suntribe scoort hierop goed, maar die beschermt niet voldoende. Dus helemaal perfect is er geen een.

Dat moet beter. Wat ons betreft moet de factor op de verpakking gelden voor uv A- en uv B-bescherming. We hebben dit jaar de berekening van het Testoordeel hierop aangepast. Is de bescherming voor uv A zo goed als op de verpakking staat, dus factor 30, dan krijgt het middel de volle punten. Is die minder, dan wordt de score lager. Een aantal producten staat vooral hierdoor minder hoog in de tabel. De Natural Sun Lotion van Kruidvat bijvoorbeeld. En de zonnep spray van Zenova (Action). We roepen die fabrikanten op om te werken aan een uv A-bescherming die even goed is als die voor uv B.

Duurzaam

Ondanks de tegenvallende uv A-bescherming sleept Natural Sun van Kruidvat wel het predicaat Groene Keuze in de wacht. Samen met vier andere producten. Dit nieuwe predicaat kennen we in deze test voor het eerst toe aan producten die goed scoren op duurzaamheid én voldoende beschermen. Dat milieubelasting een punt van aandacht is bij zonnebrandmiddelen, is bekend. Sommige ingrediënten kunnen schadelijk zijn voor bijvoorbeeld het leven in de zee. Het gaat dan met name over chemische filters. Er zijn ook fysische (of minerale) filters. Het verschil is vrij simpel: chemische filters absorberen en fysische filters blokkeren straling. Chemische filters worden door de huid opgenomen en doen daar hun werk. Fysische filters liggen op de huid en zorgen dat de stralen niet bij je huid komen. Van sommige chemische filters is bekend dat ze schade kunnen aanrichten aan het milieu. Maar ook het bekendste fysische filter, zinkoxide, is niet helemaal vrij van verdenking. En dat

geldt zeker ook voor microplastics. Die zijn nog steeds maar al te vaak toegevoegd aan zonnebrandmiddelen. Bijvoorbeeld om ze beter smeerbaar te maken. De aanwezigheid van schadelijke ingrediënten voor het milieu weegt het zwaarst mee in ons oordeel voor duurzaamheid.

Maar we kijken ook naar hele praktische dingen. Zo testen we welk deel van de inhoud nog in de flacon zit als die eigenlijk 'leeg' is. Gemiddeld is dat zo'n 7%, maar er zijn uitschieters naar wel 18% (de Sun Lotion van Eucerin). Met wat moeite krijg je het laatste restje er natuurlijk nog wel uit, maar door het ontwerp van de fles verwachten we dat er uiteindelijk meer zonnebrandmiddel verspild zal worden. En dat is niet duurzaam. Er zijn in deze test dus 5 producten die we kunnen aanraden als het gaat om duurzaamheid. Maar er is nog veel te verbeteren: maar liefst 11 producten in de tabel hebben een onvoldoende voor duurzaamheid.

Hormoonverstorend

Nog even terug naar de berichten op social media over het vermijden van zonnebrandmiddel omdat het kankerverwekkend zou zijn. Zoals gezegd is ons advies om zeker te blijven smeren. Toch willen we wel even stilstaan bij de schadelijkheid van zonnebrandmiddel voor mensen. Want helemaal uit de lucht gegrepen zijn die claims nou ook weer niet. Met name chemische filters zijn (weer) de boosdoener. Sommige daarvan zijn niet alleen schadelijk voor het leven in de zee, maar potentieel ook voor mensen. Een aantal wordt ervan verdacht hormoonverstorend te zijn. Dit betekent heel kort door de bocht dat ze de processen in je lichaam



kunnen ontregelen. Met in het ergste geval zelfs kanker tot gevolg. De kans daarop is minimaal, maar het gaat om het principe. Als we deze stoffen aantreffen in zonnebrandmiddel, trekken we daarvoor punten af. Dit geldt bijvoorbeeld voor Nivea Sun Protect & Dry Touch en Eucerin Sensitive Protect Sun Lotion. Bij beide is het gewraakte ingrediënt homosalate. Andere verdachte chemische filters, zoals oxybenzone (ook

puntenaftrek een 6,3 is. Vandaar dat er zo veel zonnebrandcrèmes zijn met een 6,3.

Witte waas

Het product met de hoogste score voor duurzaamheid is Mineral sun lotion van Hema (zie hiernaast). Een van de redenen is dat chemische filters vermeden zijn. Hema gebruikt in deze lotion alleen fysische filters. De uv A-bescherming van dit product blijft een beetje achter. Dat komt wellicht door de keuze voor die filters. Maar de fysische filters hebben nog een nadeel. Ze zorgen voor een crème die minder makkelijk smeerbaar is en een witte waas op je huid achterlaat. In onze gebruiksgemaktests zien we bij producten met alleen fysische filters duidelijk lagere oordelen voor bijvoorbeeld smeerbaarheid en huidabsorptie.

Overigens is het niet zo dat een zonnebrandmiddel met een hogere factor vaker fysische filters bevat. Meestal worden er bij zowel factor 30 als 50/50+ alleen chemische filters gebruikt, en soms een mix. Gemiddeld genomen zien we dan ook geen sterke verschillen tussen factor 30 en hoger bij de gebruikersoordelen voor bijvoorbeeld smeerbaarheid. Dus dat is geen reden om maar een lagere factor te kiezen. Een hogere factor is gemiddeld wel iets duurder. Slechte bescherming, niet duurzaam, ongewenste ingrediënten: er zijn genoeg redenen om sommige zonnebrandmiddelen maar te laten liggen. En een niet lekker smeerbare crème met alleen fysische filters kan ook een afknapper zijn. Maar dan is er nog steeds genoeg te kiezen. En de beste zonnebrandmiddelen zijn zeker niet altijd de duurste. Dus: vooral blijven smeren! ►

Fysische filters zorgen voor een witte waas op je huid

benzophenone-3) hebben we niet aangetroffen in deze zonnebrandmiddelen. Dat geldt ook voor parabenen. Dit zijn hormoonverstorende conserveringsmiddelen die wettelijk nog wel mogen, maar die we nauwelijks meer zien in verzorgingsproducten. Daarnaast trekken we, voor het eerst dit jaar, bij meerdere producten punten af omdat ze het ingrediënt octocrylene bevatten. Dit was een heel populair chemisch filter. Maar het ligt de laatste jaren steeds vaker onder vuur, vanwege mogelijke allergische reacties en misschien zelfs een hormoonverstorend effect. In alle gevallen geldt dat het maximale Testoordeel voor producten met



Hema Mineral sunscreen sun lotion

Testoordeel: 7,1
Richtprijs: €9,50 (125 ml)

In deze test krijgen voor het eerst vijf producten het nieuwe predicaat **Groene Keuze**. Deze vijf scoren goed op duurzaamheid en beschermen ook goed. Naast de Beste uit de Test en Beste Koop gaat het om Naïf Sunscreen body (7,1, €22), Kruidvat Solait Natural Sun (7,0, €11) en deze Hema-lotion. Deze laatste heeft de hoogste score voor duurzaamheid. Dat komt onder meer omdat er alleen fysische filters zijn gebruikt. Helaas smeert hij niet zo fijn en trekt hij niet zo goed in de huid.





Lauri ten Grotenhuis onderzoekt zonnebrandmiddelen

'Staat er waterresistent of waterproof op het etiket, dan betekent dat niet dat het zonnebrandmiddel na het zwemmen nog net zo goed beschermt als daarvoor. Smeer je daarna dus altijd opnieuw in. En sowieso elke twee uur!'

Test zonnebrandmiddelen SPF 30

Merk & Type	Weging voor Testoordeel	Richtprijs	Testoordeel	Prijs per 100 ml	Bescherming		Gebruiksgemak	Duurzaamheid	Etiket	Vrij van hormoonverstoorders	Vrij van parfum	Vrij van microplastics	Vrij van allergenen	Vrij van alcohol	Vorm	Inhoud (ml)
					65%	20%										
1 Dr. Jette Ultee Suncover		€16,00	7,7	€6,40	8,0	7,9	6,7	7,9	7,0	✓	✓	✓	✓	✓	lotion	250
2 Cien Sun Lotion 30 Love your planet (Lidl)		€4,70	7,6	€3,15	7,6	7,1	7,4	7,9	6,7	✓		✓	✓	✓	lotion	150
3 Nivea Sun Protect & hydrate		€20,00	7,5	€10,00	7,6	7,1	7,7	6,7	6,9	✓					lotion	200
4 Garnier Ambre Solaire Eco-designed zonnemelk		€20,00	7,4	€10,00	7,3	6,4	8,2	6,8	7,9	✓		✓			lotion	200
5 Biodermal Hydraplus Zonnespray 30		€29,00	7,4	€17,00	7,4	6,7	7,4	7,0	7,2	✓	✓	✓	✓	✓	spray	175
6 Hema Mineral sunscreen sun lotion (11610220)		€9,50	7,1	€7,60	7,3	6,4	5,9	8,4	7,1	✓		✓	✓	✓	lotion	125
7 Naïf Sunscreen body		€22,00	7,1	€22,00	7,2	6,3	6,4	7,8	8,0	✓		✓	✓	✓	lotion	100
8 Kruidvat Solait Natural Sun Lotion		€11,00	7,0	€6,00	7,0	5,8	6,4	7,7	7,6	✓		✓	✓	✓	lotion	200
9 Dr Leenarts Suncare normale/gevoelige huid		€15,00	6,8	€15,00	7,4	6,6	6,9	6,2	1,0	✓	✓	✓	✓	✓	lotion	100
10 Louis Widmer Sun gel		€19,50	6,4	€19,50	7,6	7,0	7,1	5,1	5,9	✓	✓	✓	✓	✓	lotion	100
11 Zenova Suncare Zonnespray (Action)		€3,60	6,3	€1,80	7,1	6,0	7,7	6,7	6,6			✓	✓	✓	spray	200
12 Cien Sun spray (Lidl)		€3,70	6,3	€1,85	8,1	8,0	7,8	5,0	6,3						spray	200
13 Kruidvat Solait Sunmilk		€6,50	6,3	€3,25	8,2	8,2	7,9	4,5	8,3						lotion	200
14 Trekpleister Sunmilk		€6,50	6,3	€3,25	8,2	8,2	7,9	4,5	8,3						lotion	200
15 Kruidvat Solait Sunspray		€7,00	6,3	€3,50	7,9	7,6	7,7	5,1	7,8						spray	200
16 Trekpleister Sunspray		€7,00	6,3	€3,50	7,9	7,6	7,7	5,1	7,8						spray	200
17 Garnier Ambre Solaire Beschermende zonnemelk		€19,50	6,3	€9,75	8,0	7,9	7,4	5,6	7,4				✓		lotion	200
18 Cien Sun lotion (Lidl)		€3,70	6,1	€1,50	7,9	7,6	6,9	4,6	6,9						lotion	250
19 Nivea Sun Protect & dry touch		€21,50	6,1	€10,75	7,7	7,3	8,1	5,3	7,6						spray	200
20 Eucerin Sensitive protect sun lotion		€21,00	5,7	€14,00	7,7	7,3	7,9	4,1	7,6			✓			lotion	150
21 Louis Widmer All day 0% parfum		€29,00	5,6	€14,50	7,9	7,7	7,3	4,0	5,3		✓	✓			lotion	200
22 Rituals Sun protection milky spray		€18,50	5,2	€9,25	7,6	7,0	6,9	3,8	8,2						spray	200
23 Suntribe All Natural Zinc Sun Stick		€15,00	2,9	€50,00	2,0	6,6	6,3	7,9	6,4	✓	✓	✓	✓	✓	stick	30
24 Etos Natural Sun Lotion		€11,00	2,7	€5,50	1,7	6,0	5,7	7,9	8,0	✓		✓		✓	lotion	200
25 Clinique Mineral Sunscreen Lotion for body		€30,00	2,0	€24,00	1,0	1,0	6,1	6,4	5,9	✓	✓		✓	✓	lotion	125

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop ■ Groene keuze ■ Afrader ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager • De prijzen zijn van mei • Onder hormoonverstoorders scharen we ook octocrylene, een verdacht chemisch filter. Onder microplastics scharen we zowel schadelijke als verdachte microplastics, volgens de definities van de Plastic Soup Foundation/beat the microbead-app.

Check online

Kijk voor meer informatie over veilig zonnen én de meest actuele testresultaten op consumentenbond.nl/zonnebrand

Op straat

Hoe bescherm je jezelf tegen de zon?

Dirk-Jan de Bruijn

Ik zit graag in de zon, al probeer ik het tegenwoordig te vermijden. En ik smeer me goed in. Laatst is er bij mij een plekje op mijn voorhoofd weggehaald. Gelukkig was het niet kwaadaardig, maar het was al de tweede keer. Sindsdien ben ik er alerter op geworden en verbrand ik niet meer zo vaak. Maar pas geleden wel, toen ik gefietst had langs de kust. Het leek bewolkt. Sindsdien doe ik altijd een tubetje in de fietstas.



Filipe Faustino

Nu ben ik nog heel wit, maar in Nederland verbrandt mijn huid meestal niet. Ik kom uit het binnenland van Portugal. Toen ik daar nog woonde, probeerde ik tussen 12 en 3 uur altijd binnen te blijven. Hier is dat niet nodig. Als ik naar het strand of zwembad ga, doe ik wel zonnebrandcrème op. Ik denk dat het niet zo veel uitmaakt welke je koopt. In Portugal wel, daar heb ik liever de beste bescherming.



Margot Huurdeman

Ik weet dat ik beter elke dag kan smeren, maar het moet nog een beetje in mijn routine komen. Elk jaar verbrandt mijn huid wel een keer. Dat is dan direct weer een leermoment dat ik vaker moet smeren. Ik houd van in de zon zitten, maar weet dat het met mijn lichte huid niet goed is. Ik had een keer zo'n half tentje mee naar het strand. Mijn vriendinnen lachten me uit, maar na een paar uur zat iedereen eronder.



Haider Alobaidi

Deze hoed draag ik tegen de zon, al is die hier eigenlijk niet zo sterk, vind ik. Ik ben hier op vakantie. Ik heb geen gevoelige huid en verbrand niet snel, maar herinner me dat ik vroeger een keer op vakantie in Jordanië gigantisch verbrand ben. Sindsdien gebruik ik zonnebrandcrème als ik ga zwemmen. In Europa vind ik dat niet vaak nodig, al smeert mijn vrouw wel elke dag wat op haar gezicht.

Check online

Praat ook mee over dit onderwerp!
Ga naar consumentenbond.nl/opstraat

Parkeerapps vergeleken

Geen gedoe met parkeermeters



Parkeren in de stad is vaak geen pretje. Heb je eindelijk een plek gevonden, moet je op zoek naar een parkeerautomaat. Dat kan handiger: met een parkeerapp. Hoe werken ze en wat zijn de verschillen?

● Je hoeft niet meer op zoek naar een parkeermeter, of te haasten om op tijd bij je auto terug te zijn. En je kunt per minuut betalen. Met een parkeerapp is betaald parkeren een stuk makkelijker. Dat blijkt ook uit onze enquête onder 6000 panelleden. Qua kosten en mogelijkheden verschillen de parkeerapps wel van elkaar. We zetten hier de negen meestgebruikte apps op een rij.

Bijna de helft van ons panel gebruikt een parkeerapp. Twee derde van hen doet dat minstens één keer per maand. Parkmobile wordt het meest gebruikt (17%), gevolgd door ANWB Parkeren-Onderweg (13%) en Yellowbrick (9%). De keuze voor een parkeerapp wordt vooral bepaald door naamsbekendheid. Dat is zeker bij de ANWB-app het geval (32%). Parkmobile wordt vaak door familie en vrienden geadviseerd (26%). ANWB werkt samen met Yellowbrick. Klanten van ANWB Parkeren kunnen gebruikmaken van de Yellowbrick-app of de ANWB Onderweg-app. Door een technische storing bij een update van Yellowbrick, is het voor klanten van ANWB Parkeren tijdelijk niet mogelijk om de Yellowbrick-app te gebruiken. Zij kunnen nu het beste gebruikmaken van ANWB Onderweg. Die communicatie verliep niet helemaal soepel, wat voor veel onduidelijkheid bij klanten zorgde. De Rabo Wallet-app is onlangs vervangen door Parkeren met de Rabo App. Die is geïntegreerd in de app die Rabobank-klanten ook voor internetbankieren gebruiken.

Waar parkeren?

Met de meeste parkeerapps kun je terecht in alle gemeenten waar je betaalt voor parkeren. De dekking van Flitsmeister is iets minder uitgebreid: je kunt er in 90 steden mee betalen. Soms kun je de app ook in het buitenland gebruiken. Met

86%

is tevreden over het aantal locaties waar de app werkt

bijvoorbeeld Parkmobile kun je in ruim 25 steden in België terecht en met EasyPark in 3200 steden verspreid over 26 landen. De Q-park-app is alleen geschikt voor parkeergarages van Q-park in 36 steden. Ook andere parkeerapps kun je in parkeergarages gebruiken, behalve ANWB Onderweg, Flitsmeister en Rabo App. Bij EasyPark, Stadsparkeren en App-Parking is het aantal parkeergarages wel beperkt. Bij Park-line heb je voor een deel van de garages een zogenoemde Garagekaart nodig. Alleen abonneehouders kunnen die aanschaffen. Aan Yellowbrick heb je alleen iets in ParkBee-garages.

Voor het gebruik van de parkeerapp betaal je een bedrag per parkeeractie. Deze transactiekosten variëren van €0,19 (Rabo App) tot €0,50 (Park-line) en komen bovenop de kosten voor het parkeren. Bij App-Parking, Park-line en Yellowbrick betaal je daarnaast nog eenmalig €5 registratiekosten.

Je kunt ook een abonnement afsluiten, behalve bij Flitsmeister en Rabo App. Dan zijn de kosten per parkeeractie lager (zie de tabel). Incidentele gebruikers die maximaal één keer in de week parkeren, halen een abonnement er niet uit. Maar als je twee keer in de week betaald parkeert, ben je bij vijf aanbieders al goedkoper uit met een abonnement: ANWB Onderweg, EasyPark, Park-line, Parkmobile en Stadsparkeren. Parkeer je vaker (drie keer in de week of meer) dan is een abonnement bijna altijd voordeliger. Alleen bij App-Parking betaal je evenveel als zonder abonnement.

Handig in het gebruik

De panelleden die geen parkeerapp hebben, zien er vooral tegenop om uit te zoeken hoe hij werkt. Onnodig, zo blijkt. ►

Betalen in parkeergarages

Een aantal parkeerapps werkt met kentekenherkenning, zoals Q-Park en Parkmobile. De slagboom gaat dan vanzelf open. Bij Q-Park betaal je geen abonnements- of transactiekosten. Wel betaal je de parkeerkosten volgens de tijdseenheid die de garage hanteert. Bij Parkmobile, Yellowbrick en EasyPark kun je per minuut afrekenen.

Soms zijn er beperkingen. Zo moet je bij Park-line een abonnement hebben (€2,50 per maand) en een garagekaart (€5) aanschaffen. Daarnaast betaal je per garagekaart €0,50 extra abonnementskosten en €0,25 per transactie. Dit geldt niet als je bij een ParkBee-garage parkeert. Bij Yellowbrick kun je alleen bij ParkBee-locaties parkeren.

Het panel geeft het gebruiksgemak van de parkeerapps gemiddeld een 8,1. Geen enkele app scoort slecht. 'Alles wijst zich vanzelf' en 'De bediening is logisch', lichten veel panelleden toe. Ook incidentele gebruikers vinden de apps eenvoudig werken. 'Ook al gebruik ik de app niet vaak, toch weet ik die ene keer meteen hoe hij werkt.' Ze geven wel aan niet alle mogelijkheden van de app te kennen. En die zijn er volop, blijkt uit onze inventarisatie.

Parkeerplek vinden

Zo kunnen parkeerapps je helpen met het vinden van een parkeerplek. En alle apps bevatten informatie over tarieven en openingstijden. ANWB Onderweg, Flitsmeister en Parkmobile kunnen je naar de geselecteerde parkeerplaats navigeren. Parkmobile biedt voor vijf steden de functie Find & Park aan. De straten worden op een kaart in vijf kleuren aangegeven. Die kleuren zijn een schaal voor hoe groot de kans is dat je er

Zo werkt een parkeerapp

Open de app als je op de parkeerplek staat. Kies de parkeerzone (die staat op de parkeerautomaat) of controleer de zone als de app die bepaalt.

Start het parkeren. Soms kun je een eindtijd instellen of is dat verplicht. Eindig de parkeeractie vlak voordat je wegrijdt.

Bij de meeste apps betaal je per maand of week achteraf. Je betaalt voor het parkeren en het gebruik van de app.

Met alle apps kun je op straat parkeren. Sommige werken ook in parkeergarages.

Parkeer je drie keer in de week of meer, dan is een abonnement voordeliger

een vrije parkeerplaats vindt. EasyPark biedt een vergelijkbare functie aan, maar die werkt op dit moment alleen in Rotterdam. Zodra je een parkeerplek hebt gevonden, moet je aangeven in welke parkeerzone je bent. Je kunt die zone op een kaart opzoeken, handmatig een zonecode invoeren of op adres zoeken. Als je gps aan hebt staan, zoekt de app de parkeerzone waar je bent. De ervaringen zijn overwegend positief. 'Als je de app opent, krijg je direct een voorstel voor de parkeerzone. Alleen nog even aanklikken en klaar.'

Soms klopt de voorgestelde parkeerzone niet, geeft 13% van de panelleden aan. Hierbij noemen ze Flitsmeister het vaakst (17%) en Stadsparkeren het minst vaak (8%). Vertrouw dus niet blind op de zone die de parkeerapp voorstelt, maar check het nummer op de parkeermeter of op de borden. En sla veelgebruikte parkeerzones op in je favorieten, zodat je sneller de juiste zone selecteert.

Denk aan afmelden

Bij de meeste apps moet je zelf de parkeeractie beëindigen. Doe je dat niet, dan loopt de teller door totdat het einde van de parkeertijd voor die zone is bereikt. Dat is soms tot 23:59 de volgende dag. Sommige gemeenten hanteren voor bepaalde zones een maximale parkeerduur. In die gevallen zal de parkeeractie vanzelf aflopen. Het is slim om een herinnering in te stellen, om boetes te voorkomen.

Het zou mooi zijn als de parkeeractie vanzelf stopt bij het wegrijden. Veel panelleden hopen op deze extra functie. Dit kan tot nu toe alleen bij de ANWB-app als je de Smart Driver-connector in de auto hebt. Die geeft door wanneer je wegrijdt en zet de parkeeractie automatisch stop. Je betaalt hiervoor €2,50 per maand. Yellowbrick heeft een

vergelijkbare mogelijkheid, maar alleen voor zakelijke gebruikers.

Je kunt bij de meeste apps zelf een eindtijd instellen, behalve bij ANWB Onderweg en Flitsmeister. Bij EasyPark is het zelfs verplicht. Zo voorkom je dat je de parkeeractie vergeet stop te zetten. Wel moet je er dan aan denken om de parkeertijd via de app te verlengen als je langer wegblijft.

Hulp bij herinneren

Parkeerapps helpen je graag herinneren om op tijd je parkeeractie te beëindigen. Ze doen dat via e-mail, berichten in de app of per sms. Je wordt herinnerd aan een lopende parkeeractie of gewaarschuwd wanneer de maximale parkeerduur is bereikt. Je kunt zelf de berichten instellen en aangeven hoe vaak en op welke manier je ze wilt ontvangen. Sms-berichten kunnen handig zijn als je geen internetverbinding

5%

heeft het laatste jaar contact gehad met de klantenservice

hebt, maar je moet er wel voor betalen.

De kosten variëren van €0,16 (App-Parking als je een abonnement hebt) tot €0,35 (ANWB Onderweg en Yellowbrick) per ontvangen bericht.

Ook kunnen de meeste parkeerapps je waarschuwen als je wegrijdt, behalve App-Parking en Rabo App. Soms werkt dit via gps, je krijgt dan gratis een pushbericht wanneer je terug bent bij de locatie van je

auto. Bij Yellowbrick kun je ParkAlert inschakelen. Deze knop is een aanvulling op de app. Je plaatst hem in de auto en hij herinnert je eraan de parkeeractie uit te zetten. Er gaat een signaal af bij instappen en met een druk op de knop stop je de parkeeractie. Je betaalt er apart voor: €29,50 inclusief één jaar gebruik, daarna €12 per jaar.

Controles

Problemen met parkeerapps komen wel eens voor, maar niet vaak. Bij EasyPark noemt ons panel een aantal problemen

meer dan bij de rest. Bijvoorbeeld het niet kunnen starten van een parkeeractie (20%), een technische storing (20%) en het vastlopen van de app (18%). Een kwart van het panel heeft door problemen met de apps te veel voor de parkeeractie betaald en 5% kreeg zelfs een boete.

Met de komst van de parkeerapps zijn overigens ook de parkeercontroles veranderd. Vroeger liep een parkeerpachter langs de auto's om te kijken of er een geldig bonnetje achter de voorruit lag. Tegenwoordig voert hij het kenteken in een handterminal in.

Ook gebruiken gemeenten scanauto's met camera's die langs de parkeerplaatsen in de stad rijden. Ze gebruiken beeldherkenning om kentekens te identificeren. Het kenteken wordt naar het Nationaal Parkeerregister gestuurd. Als bij controle blijkt dat er niet betaald is, dan beoordeelt een controleur of het gaat om een bijzondere situatie (zoals laden en lossen). Daarvoor gebruikt hij omgevingsfoto's. Bij twijfel bekijkt een parkeercontroleur de situatie ter plaatse. Is er geen bijzondere situatie, dan kun je op een parkeerbon rekenen. ■

Parkeerapps vergeleken

Parkeerapp	Per parkeeractie	Abonnement	Maandprijs bij 1 keer per week parkeren		Maandprijs bij 2 keer per week parkeren		Maandprijs bij 3 keer per week parkeren		Registratie	Sms-herinnering	Favoriete parkeerplek opslaan	Waarschuwing bij weggrijden	Eindtijd instellen
			Geen abonnement	Abonnement	Geen abonnement	Abonnement	Geen abonnement	Abonnement					
ANWB Onderweg	€0,30	€0,55 per week	€1,33	€2,44	€2,66	€2,44	€3,99	€2,44		€0,35		✓	
App-Parking (SMSParking)	€0,30	€1,85 per maand en €0,16 per parkeeractie	€1,33	€2,56	€2,66	€3,27	€3,99	€3,98	€5	€0,16 of €0,30			✓
EasyPark	€0,39	€1,99 per maand	€1,73	€1,99	€3,45	€1,99	€5,18	€1,99		€0,19		✓	✓
Flitsmeister	€0,25	nvt	€1,11	nvt	€2,21	nvt	€3,32	nvt		nvt		✓	
Park-line	€0,50	€2,50 per maand en €0,15 per parkeeractie	€2,21	€3,16	€4,43	€3,83	€6,64	€4,49	€5	€0,25	✓	✓	✓
Parkmobile	€0,39	€2,50 per maand	€1,73	€2,50	€3,45	€2,50	€5,18	€2,50		€0,25	✓	✓	✓
Rabo-app	€0,19	nvt	€0,84	nvt	€1,68	nvt	€2,52	nvt		nvt			✓
Stadsparkeren	€0,30	€2,50 per maand	€1,33	€2,50	€2,66	€2,50	€3,99	€2,50		€0,25	✓	✓	✓
Yellowbrick	€0,34	€0,75 per week	€1,51	€3,32	€3,01	€3,32	€4,52	€3,32	€5	€0,35	✓	✓	✓

Voor de gebruikskosten is gerekend met het basis/standaard tarief per parkeeractie • Alles is omgerekend naar 31 dagen per maand, vandaar dat per maand 1x per week parkeren niet 4x het tarief voor een parkeeractie is • Voor Waarschuwing bij weggrijden heb je bij ANWB onderweg de Smart Driver nodig (€2,50 per maand) en bij Yellowbrick de ParkAlert-knop (€29,50 eerste jaar, daarna €12 per jaar) • Park-line en EasyPark wilden niet meewerken aan het onderzoek.

Check online

Kijk voor meer informatie op
consumentenbond.nl/parkeerapps

Zorgverzekeringen

Tijd om de regie te nemen

Elk jaar wisselen tienduizenden Nederlanders van zorgverzekering. Dat kost miljoenen en we betalen er allemaal aan mee, zegt directeur belangenbehartiging Olof King. Daarom nemen wij het voortouw voor een nieuwe vergelijkingssite voor zorgverzekeringen.



● 'In de jeugd lijkt gezondheid een recht te zijn, op middelbare leeftijd een gunst en op hoge leeftijd een verrassing.' De Franse dichter Jacques Normand pleitte zo al in de 19e eeuw voor solidariteit tussen jongeren en ouderen en tussen gezonde en zieke mensen. Ons zorgstelsel is ook gebaseerd op die belangrijke solidariteitsprincipes. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen gezonde en zieke mensen. En er wordt niet gekeken naar bijvoorbeeld leeftijd of opleiding. De Zorgverzekeringswet bepaalt dat je verplicht bent om een (basis)zorgverzekering af te sluiten en vrij bent in het kiezen van je eigen verzekeraar. En dat zorgverzekeraars verplicht zijn iedereen te accepteren, ongeacht hun gezondheidstoestand. Mooi geregeld dus, zou je zeggen. Maar de praktijk is weerbarstig. Jaarlijks stoppen zorgverzekeraars vele miljoenen in marketing en cadeautjes. Daarmee proberen ze vooral gezonde verzekerden te verleiden om over te stappen. Dat geld verdwijnt grotendeels in de diepe zakken van commerciële bedrijven die geen enkele toegevoegde waarde leveren aan de zorg. De marketingmachine richt zich voornamelijk op gezonde consumenten. Zij stappen vooral over op basis van de laagste prijs en niet op de inhoud van een verzekering. Want de informatie die nu door zorgverzekeraars en vergelijkers wordt aangeboden, schiet volstrekt tekort.

Grote zorgen

Wij zijn over het algemeen een groot voorstander van marktwerking. Concurrentie tussen bedrijven leidt doorgaans tot meer keuzevrijheid, maatwerk en lagere prijzen. Maar er zitten grenzen aan. Als je de markt loslaat op zaken van algemeen belang, zoals zorg, dan heeft

◀ Olof King is directeur Belangenbehartiging bij de Consumentenbond. Samen met zijn collega's komt hij op voor de belangen van de consumenten in gesprekken en onderhandelingen met bedrijven, branches, ministeries en toezichthouders.

dat vaak grote en onwenselijke gevolgen. Marktwerving versterkt dan per definitie de ongelijkheid tussen mensen met veel geld en met minder geld. En tussen weerbaren en kwetsbaren. In dit geval verandert de marktwerving gezondheid in een gebruiksartikel dat sommigen zich kunnen veroorloven, maar voor anderen al te vaak buiten bereik ligt. Wij maken ons grote zorgen over de gevolgen.

Ook de toezichthouder Autoriteit Consument en Markt (ACM) ziet het probleem. De marktwoakhond stelde in 2021 vast dat overstappers naar een andere verzekeraar te vaak gezond, jong, man en hoogopgeleid zijn. Zij denken waarschijnlijk eerder dat ze toch geen zorg nodig hebben. De verzekeringspremie van de minder gezonde zittenblijvers blijft onverminderd hoog. Zij betalen zo dus mee aan het voordeel van de overstappers. En aan de exorbitante marketingkosten die hierin worden gestoken. De kosten voor deze overstappers bedragen jaarlijks zeker €100 miljoen. Hierdoor wordt de tweedeling tussen overstappers en 'zittenblijvers' steeds groter. Dit gaat ten koste van de solidariteit in ons zorgstelsel.

Blijven vergelijken

Het overstappen van de ene naar de andere aanbieder moet dus geen doel op zich worden. Maar het blijft belangrijk dat je als verzekerde in de gaten houdt of je verzekering nog aan je eisen voldoet. We willen daarom in 2023 met een nieuwe, onafhankelijke vergelijkingssite voor zorgverzekeringen starten, die

100

**miljoen euro kosten
overstappers jaarlijks**

Er ontstaat een tweedeling tussen de overstappers en de zittenblijvers

niet door provisie is gedreven. Waar je objectieve en relevante informatie vindt die verder gaat dan alleen de prijs van de polis. En waarbij het belang van de verzekerde boven dat van de zorgverzekeraar staat.

Het is belangrijk dat je een weloverwogen keuze maakt. Zeker als je situatie is veranderd of als de zorgverzekeraar de voorwaarden heeft gewijzigd. Maar we zien ook graag dat er alleen wordt overstapt als dat nodig is. En zeker niet alleen voor een lokkertje als bijvoorbeeld een gratis tandenborstel.

Meer antwoorden

De komende maanden gaan wij er alles aan doen om deze nieuwe vergelijker te realiseren. Dat betekent dat al in 2023 alle zorgverzekeraars mee moeten werken en meer informatie moeten aanleveren dan alleen de prijs. Wat doen ze aan preventie? Hoe zit het met hun duurzaamheidsbeleid? En hoe gaan ze om met klanten die in financiële problemen komen en de rekening niet kunnen betalen? Maar ook: welke afspraken maken ze met zorgverleners over de kwaliteit van de zorg? Doen ze aan wachtlijstbemiddeling? Zijn er budgetplafonds afgesproken met je ziekenhuis, waardoor je misschien naar een ander ziekenhuis wordt doorverwezen of er pas in een volgend kalenderjaar terechtkunt? Hoe monitoren ze de kwaliteit van zorgverleners en wat is het beleid rondom chronisch zieken?

Een onafhankelijke vergelijker, die al deze vragen beantwoordt, biedt veel meer waarde dan al die commerciële vergelijken. Omdat die veel meer

informatie biedt dan alleen over de prijs. Maar er zijn waarschijnlijk nog veel meer vragen. Daarom gaan consumenten meebepalen welke zoekcriteria niet mogen ontbreken in de vergelijker.

We willen ook graag aansluiten bij Zorgkaart Nederland van Patiëntenfederatie Nederland. Zorgkaart Nederland is het grootste onafhankelijke ervaringsplatform in de zorg. Met al die ervaringen kunnen we tot een centraal systeem voor recensies en beoordelingen komen.

Overheid

Het succes van ons initiatief staat of valt met de regie van de overheid. In dit geval van minister Ernst Kuipers van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Want hij moet een belangrijke doelstelling van de Zorgverzekeringswet bewaken, door 'de keuzevrijheid en mobiliteit van verzekerden te bevorderen in een transparant verzekeringsstelsel waarin alle deelnemers onder gelijke condities participeren'.

Wij stellen vast dat de huidige samenwerking tussen zorgverzekeraars en vergelijkingssites alleen gericht is op gezonde consumenten, met een prijskaartje van vele miljoenen. Dat is dus in strijd met de wet. We hebben de minister gevraagd de regie te nemen, en ons idee te ondersteunen. Want de vergelijker die wij voor ogen hebben, is een sleutel tot een transparant en goed werkend zorgverzekeringssysteem, zoals de wetgever het bedoelt. En dat voor een fractie van de €100 miljoen die overstappers kosten. Dan kan de rest van dat bedrag worden besteed aan veel nuttiger zaken. Aan de zorg zelf. ■

Test robotstofzuigers

Kriskras door de kamer



Aan een robotstofzuiger kun je zo een kleine €1000 of zelfs meer uitgeven. Dan mag je verwachten dat die je al het werk uit handen neemt bij het schoonhouden van de vloer. Maar dat valt in de praktijk tegen.

● Inderdaad, een robotstofzuiger zuigt zelfstandig de vloer. Maar denk niet dat je er daarom geen omkijken naar hebt. Zo moet je er eerst voor zorgen dat de robotstofzuiger vrij over de vloer kan bewegen. Dus niets op de vloer laten slingeren en zo weinig mogelijk voorwerpen op de grond laten staan. En zelfs liefst de eetkamerstoelen weghalen, want veel robotstofzuigers raken in de poten verstrikt. Losliggende kabels vindt een robotstofzuiger ook niet fijn, dus ook daarvan zul je hem moeten weghouden. Delen van de kamer waar de robot niet mag komen, kun je afschermen met een virtuele muur. Afhankelijk van de robotstofzuiger zijn daar verschillende mogelijkheden voor.

Schoonmaken

Dan is er het reguliere onderhoud van een robotstofzuiger. Gemiddeld is het stofbakje zo'n drie deciliter groot, de inhoud van een flesje bier. Fabrikanten claimen vaak veel meer inhoud, maar die is dan misschien gebaseerd op de buitenmaten van het bakje. Wij meten de daadwerkelijke inhoud met granulaatkorrels.

Q ZO TESTEN WE

We testen de navigatie van robotstofzuigers door in kaart te brengen hoe ze manoeuvreren door een ruimte met obstakels. We kijken ook of ze een afgebakend vlak vermijden en glazen voorwerpen detecteren. En of ze zelf de weg terugvinden naar het laadstation en op tijd omkeren bij een trapgat.

Zo'n stofbakje is na elke grote stofzuigbeurt wel vol. Leegmaken is bij de meeste robots een hoop gedoe en bovendien smerig. Ook filters lopen snel vol en moet je regelmatig schoonmaken. De borstels hebben vooral last van mensenharen. Bij dagelijks gebruik van de robotstofzuiger moet je elke week de borstel nakijken. Vergeet ook de navigatiesensoren niet. Met vuile sensoren navigeert de robot minder goed.

Stofbakje legen

Wil je liever niet na elke zuigbeurt het stofbakje legen? Er zijn robotstofzuigers die dat zelf doen. De EcoVacs- en iRobot-modellen in de tabel met een + achter de typenaam, kunnen dat. Als het stofbakje vol zit, snort de robot terug naar het oplaadstation. Daar zuigt het schoonmaakstation het stofbakje automatisch leeg. Het vuil gaat naar een wegwerpstofzak in het laadstation. Dat klinkt goed, maar er zitten wel wat addertjes onder het gras. De stofzak in het laadstation zit na een stofbakje of 30 vol. Nieuwe stofzakken zijn niet makkelijk te krijgen en behoorlijk prijzig. Op de website van iRobot kost een set van 3 zakken €20. Hoe het zit met stofzakken voor de Deebots konden we op de EcoVacs-website niet vinden. Houd er ook rekening mee dat de stofzak het laadstation behoorlijk groot maakt.

Met een app

De duurdere robotstofzuigers hebben meer handige extra's waardoor ze goed verkopen. Zo kun je via een app onder meer ruimtes afschermen, schoonmaakschema's instellen, zien waar je robot is en stofzuigroutes in kaart brengen. Wil je graag zo veel mogelijk bedienen via de app, let dan goed op welke mogelijkheden de app precies biedt. Dat kan flink ►



Neato D8

Testoordeel: 7,2

Richtprijs: €500

Hij zuigt vooral goed op harde vloeren en komt door zijn D-vorm ook goed langs muren en plinten. Hij navigeert slim en efficiënt. De mogelijkheden met de app zijn beperkt. Deze robot is relatief stil, maar niet erg zuinig.



Dyson 360 Heurist

Testoordeel: 7,2

Richtprijs: €1000

Deze robotstofzuiger presteert het beste op tapijt. Hij doet het ook prima op harde vloeren. Maar hij is wel de onzuinigste robot uit de test en maakt de meeste herrie. De app biedt niet zo veel mogelijkheden.

verschillen per merk en zelfs per model. De apps van bijvoorbeeld de Neato D8, Roomba e5 en Dyson bieden maar een handjevol mogelijkheden, terwijl die van de Roomba S9+ en de Deebots een waslijst aan functies hebben. Als vuistregel kun je aanhouden: hoe nieuwer en duurder de robot, hoe uitgebreider de app. Maar check het vooral ook zelf. De Vileda en Medion zijn de enige robotstofzuigers in de tabel zonder een app.

Dweilen en navigeren

Acht van de robotstofzuigers in de tabel kunnen ook dweilen. Wij testen die functie niet, maar onze Duitse collega's van de Stiftung Warentest deden dat wel bij enkele modellen. Ook van zo'n dweilfunctie moet je niet al te hoge verwachtingen hebben. Dweil-stofzuigrobots rijden met een vochtig dweiltje aan de onderkant door de kamer. Maar omdat er geen druk op het dweiltje staat, is er van echt boenen geen sprake. Ingedroogde, hardnekkige vlekken zal een dweil-zuigrobot dus niet zo snel wegstreken. Maar kattenpootafdrukken, een modderveeg en een gemorst drankje krijgen de meeste robotstofzuigers best goed schoon. En de dweil-zuigrobots met een speciale functie voor hardnekkige vlekken poetsten een grote vette roetvlek ook netjes weg.

79

decibel produceert de Dyson als hij harde vloeren zuigt, net als een motorgrasmaaier

Waar je echt wat aan hebt, is een robotstofzuiger die slim navigeert. Zo'n robot rijdt een systematische route, waardoor hij overal komt. En dan zonder meerdere keren dezelfde plek te passeren. Hij navigeert niet te ruim om voorwerpen en afbakeningen heen. De afbeeldingen hieronder laten goed zien hoe verschillend de robots navigeren.

De goedkoopste exemplaren hebben geen navigatiesysteem. Zij hebben alleen een sensor die de robot een andere kant uit stuurt als hij ergens tegenaan dreigt te rijden. De route is dan volkomen willekeurig en ze onthouden niet waar ze al geweest zijn. Daardoor zuigen ze sommige stukken meerdere keren en slaan andere delen over. Slimmere robots leren de kamer kennen

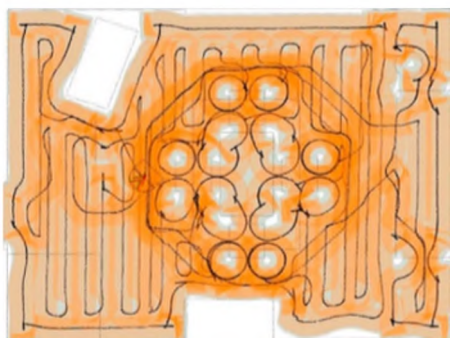
door een gps-chip, laser of camera. Ze onthouden waar voorwerpen staan en bedenken de efficiëntste route. Zit er een app op de robotstofzuiger, dan kun je vaak daarop routes instellen en bewaren.

Accu vervangen

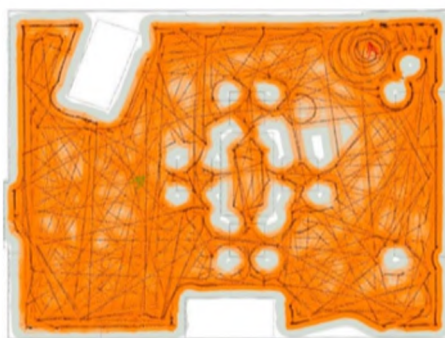
Een robotstofzuiger is de minst efficiënte stofzuigervariant die er is. Hij gebruikt veel stroom, waarvan maar weinig wordt omgezet in zuigkracht. Bij sommige robotstofzuigers, zoals de Neato's en de Xiaomi Roborock, kost vooral het opladen veel energie. Bij andere, zoals de Dyson, juist het zuigen.

Je verlengt de levensduur van je robotstofzuiger aanzienlijk als je de accu vervangt als die 'op' is. Bij alle merken in de tabel is dat technisch mogelijk. Maar alleen bij Dyson, Eufy, iRobot, Neato en Vileda kun je online een nieuwe accu kopen en die zelf vervangen. In de productinformatie of handleiding van de andere merken staat dat je onderdelen alleen via de fabrikant mag vervangen, zonder verdere toelichting. Niet vreemd dus als consumenten het er maar bij laten zitten. En ervoor kiezen om hun verder nog prima werkende robotstofzuiger weg te gooien en een nieuwe te kopen. Zonde voor het milieu en de portemonnee. ■

Hoe slim navigeert de robotstofzuiger?



De **Neato D8** navigeert slim door de kamer. De zwarte lijnen laten zien dat hij een systematische route volgt. Bovendien herkent hij obstakels en afgebakende vlakken. Hij manoeuvreert er netjes omheen. Ook slaat hij bijna geen stukken over en passeert de meeste plekken maar één keer.



De **Eufy Robovac 15C** slaat ook geen stukken over en rijdt om alle voorwerpen en afbakeningen heen. Maar een systematische route heeft hij niet. Hij rijdt kriskras door de kamer en meerdere keren over veel plekken (zie donkeroranje kleur). Dat kost veel tijd én stroom.



De **Medion MD 19100** heeft geen idee waar hij mee bezig is. Hij rijdt maar wat rond en wijzigt zijn koers pas als de sensor een voorwerp detecteert. Ook rijdt hij gewoon over de magnetische afbakeningen heen. Na een paar minuten ronddolen geeft hij een foutmelding en stopt ermee.

Noëlle van der Weel onderzoekt robotstofzuigers

'Op onze site staan uitgebreide reviews van onze experts over de producten. Maar we zijn ook heel benieuwd naar gebruikerservaringen. Heb je een van de geteste robotstofzuigers en wil je je mening delen? Zoek je robotstofzuiger op consumentenbond.nl/robotstofzuiger/vergelijker en schrijf een review.'



Test robotstofzuigers

Merk & Type			Richtprijs	Testoordeel	Vuil opzuigen						Navigeren				Gebruiksgemak	Energieverbruik	Geluid	Dwelfunctie
Weging voor Testoordeel					45%						25%	15%	10%	5%				
	1	Neato D8	€500	7,2	7,9	8,1	9,8	5,0	4,8	7,4	7,7	5,1	6,4	6,0				
	2	Dyson 360 Heurist	€1000	7,2	8,6	8,7	8,9	8,4	9,3	7,7	8,6	5,9	2,5	1,2				
	3	Xiaomi Roborock S5 Max	€390	6,9	8,3	8,2	9,9	5,5	5,5	8,6	6,1	5,1	6,6	5,6	✓			
	4	Neato D10	€700	6,5	6,7	5,2	9,2	6,1	6,1	7,3	7,8	4,4	6,1	5,8				
	5	iRobot Roomba s9+	€1500	6,5	6,6	6,1	8,1	6,1	6,1	6,1	6,7	6,0	7,3	4,1				
	6	Rowenta X-Plorer Serie 75 RR7675WH	€410	6,4	7,0	6,2	9,3	2,7	7,7	7,4	5,2	6,1	8,2	6,1	✓			
	7	iRobot Roomba e5	€280	6,3	6,0	5,3	8,5	7,8	4,8	3,8	7,1	4,6	8,6	4,5				
	8	iRobot Roomba J7+	€850	6,2	6,9	5,8	7,5	6,5	5,5	8,8	5,9	5,5	6,0	5,5				
	9	iRobot Roomba i7+	€650	5,9	5,6	4,7	8,6	7,3	4,8	2,8	5,7	5,7	8,2	4,9				
	10	EcoVacs Deebot N8 pro+	€700	5,9	7,8	7,7	9,8	3,5	2,5	8,8	3,0	5,6	8,2	6,4	✓			
	11	EcoVacs Deebot T9+	€800	5,8	7,5	7,3	9,8	2,8	2,5	8,7	3,0	5,6	8,5	6,6	✓			
	12	Blaupunkt Bluebot Xboost	€280	5,6	5,6	5,6	10	2,4	3,9	2,1	5,3	4,0	8,8	6,9	✓			
	13	Rowenta X-Plorer Serie 60 RR7455	€300	5,6	7,1	7,0	9,5	3,0	6,1	6,5	3,7	5,2	7,1	5,1	✓			
	14	Eufy RoboVac 15C	€150	5,4	6,0	4,3	9,6	2,4	8,8	6,1	4,5	5,0	6,4	6,2	✓			
	15	Blaupunkt Bluebot Xtreme	€370	5,3	6,2	3,7	9,7	5,3	7,7	6,8	4,2	5,4	5,9	6,2	✓			
	16	Medion MD 19100	€120	4,4	7,0	7,7	9,9	1,0	1,0	6,4	1,1	5,2	5,0	4,1				
	17	Vileda VR One	€130	4,2	4,1	1,6	8,2	3,4	1,0	5,2	3,3	3,9	7,5	5,7				

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager • De prijzen zijn van mei • Door leveringsproblemen zijn modellen soms tijdelijk niet verkrijgbaar • De robotstofzuigers van Xiaomi zijn ook te koop onder de merknaam Roborock.

Check online

Zie voor meer details en voor eerder geteste robotstofzuigers consumentenbond.nl/robotstofzuiger. Binnenkort komen er weer nieuwe modellen bij.

Hoe zit dat?

Onze experts beantwoorden dagelijks vele vragen

? Gaat de garantie van een tweedehands product over op de nieuwe koper?

Als je een product tweedehands aanschaft en er zit nog fabrieksgarantie op, gaat die dan altijd over op de nieuwe koper?

Dat hangt af van de garantievoorwaarden. De fabrikant mag namelijk zelf die voorwaarden bepalen. Kijk dus wat er in het garantiebewijs staat, want daarin kan staan dat de garantie niet overdraagbaar is. Alleen de eerste koper heeft dan fabrieksgarantie. Naast de garantie van de fabrikant, heb je ook altijd nog de wettelijke garantie. Die gaat wel over op een nieuwe eigenaar. Volgens de wet is de verkoper verantwoordelijk om een goed product te leveren. Je hebt dus dezelfde wettelijke rechten als de eerste koper van het product. Gaat een product eerder kapot dan je mag verwachten, dan kun je de verkoper daarop aanspreken.

? Moet ik akkoord gaan met de hogere prijs?

*In een winkel heb ik een eet-
tafel en zes stoelen gekocht
voor €1350. Ik heb €337,50
aanbetaald. Een paar dagen
later kreeg ik bericht dat de
verkoper een fout heeft ge-
maakt op de bon. De stoelen
blijken €30 per stuk duurder.
Moet ik dit bedrag betalen?
Het is toch niet mijn fout?*

Dat hangt ervan af. Had je kunnen weten dat de prijs van de stoelen op de bon verkeerd was, bijvoorbeeld omdat er op het prijskaartje bij de stoelen een ander bedrag stond? Dan wist je dat je te weinig betaalde. Dit heet in jargon een kennelijke vergissing. Je kunt de winkel in dat geval niet aan de lagere prijs houden en moet het prijsverschil bijbetalen. Had je niet kunnen weten dat de prijs van de stoelen op de bon niet juist was, dan kun je bezwaar maken tegen het hogere bedrag. De verkoper moet de stoelen dan voor de overeengekomen prijs leveren. Is hij daartoe niet bereid, dan mag je van de koop afzien. De verkoper moet de aanbetaling dan teruggeven.

? Heb je bij een abonnement op een sportschool een bedenktijd?

*Ik heb laatst een jaarabon-
nement bij de sportschool
afgesloten, maar nu zie ik
een hele mooie aanbieding
bij een andere sportschool.
Kan ik nog onder mijn eerste
contract uit?*

Heb je het abonnement via de website van de sportschool afgesloten of telefonisch, dan kun je gebruikmaken van de wettelijke bedenktijd. Die geldt tot 14 dagen na het afsluiten van je abonnement. Zit je nog binnen de bedenktijd, dan kun je de sportschool schriftelijk (per brief of e-mail) laten weten dat je van het abonnement afziet. Is de bedenktijd verstreken of heb je het abonnement niet online of telefonisch afgesloten, dan kun je het niet tussentijds opzeggen. Je kunt de sportschool wel vragen of je eerder mag stoppen. Maar je hebt er geen recht op.

? Kan ik de schade claimen als een koffer te laat is aangekomen?

*Tijdens mijn vlucht naar
Griekenland raakte mijn koffer
kwijt. Die werd pas drie
dagen later nabezorgd. Ik
heb hierdoor wat kleding en
toiletartikelen moeten kopen.
Kan ik die schade claimen bij
de reisorganisatie van mijn
pakketreis?*

Ja, dat kan. De reisorganisatie is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van je pakketreis. Daar hoort ook het vervoer van je bagage bij. Als je koffer niet snel wordt achterhaald en je hierdoor uitgaven hebt moeten doen, dan kun je die verhalen op je reisorganisatie. Je moet die schade dan wel kunnen aantonen. Bijvoorbeeld met bonnen van de kleding en drogisterijartikelen die je hebt moeten kopen en andere kosten die je hebt moeten maken. Wijst de reisorganisatie je schadeclaim af? Check dan of deze is aangesloten bij de brancheorganisatie voor reisorganisaties ANVR. Is dat het geval, dan kun je met je klacht terecht bij de Geschillencommissie Reizen (geschillencommissie.nl).

? Heb ik recht op compensatie voor mijn geannuleerde vlucht?

De luchtvaartmaatschappij liet mij één dag van tevoren weten dat mijn terugvlucht van Barcelona naar Amsterdam werd geannuleerd. De maatschappij heeft mij toen omgeboekt naar een andere vlucht de volgende dag. Waar heb je dan recht op?

Als de luchtvaartmaatschappij binnen 14 dagen voor vertrek je vlucht annuleert, heb je recht op een kosteloze vervangende vlucht of je geld terug. Tijdens het wachten op de vervangende vlucht heb je recht op verzorging door de luchtvaartmaatschappij. Zoals gratis eten en drinken en een gratis hotelovernachting als je pas de volgende dag kunt vertrekken. Daarnaast heb je mogelijk recht op compensatie, tenzij er sprake is van overmacht. Denk aan een vulkaanuitbarsting of slechte weersomstandigheden. De compensatie bedraagt maximaal €600. Wil je weten of je recht hebt op compensatie? Of weigert de luchtvaartmaatschappij deze te betalen? Dan kun je gebruikmaken van onze Vlucht Claim Service. Voor meer informatie over deze service: consumentenbond.nl/vlucht-claim-service.



? Mijn pakketje is teruggestuurd, wat nu?

Via een Amerikaanse site heb ik een product besteld. Door een fout is het niet bij mij bezorgd, maar teruggestuurd naar de VS. Het adres klopte, dat heb ik via track-and-trace gecheckt.

Je kunt het beste contact opnemen met de Amerikaanse webwinkel. Die moet voor een goede levering zorgen. De webwinkel kan navraag doen bij het Amerikaanse postbedrijf. De winkel heeft immers een contract met dat postbedrijf. Daarnaast kun je het Nederlandse postbedrijf om opheldering vragen. Dat moet dan je klacht onderzoeken. Kom je er met het postbedrijf niet uit, dan kun je als ontvanger niet naar de geschillencommissie of de rechter. Dat kan alleen de verzender, want die is de opdrachtgever van de verzending.

? Ben ik verplicht om incassokosten te betalen?

Ik heb de herinneringsmail van de tandarts over het hoofd gezien. Nu kreeg ik van het incassobureau een rekening van de oorspronkelijke €21, verhoogd met €40 incassokosten. Mijn klacht hierover is afgewezen, omdat volgens het incassobureau de mail bij mij is aangekomen. Moet ik de incassokosten betalen?

Het incassobureau mag pas incassokosten in rekening brengen als het eerst een betalingsherinnering heeft gestuurd. Daarin moet staan dat je nog 14 dagen de tijd hebt om de rekening te betalen. En dat de rekening wordt verhoogd met incassokosten als je dat niet doet. Ook moet erin staan hoe hoog die kosten dan zijn. Als die informatie niet in de herinneringsmail staat, mag het incassobureau geen incassokosten in rekening brengen. Betaal in dat geval de openstaande rekening en teken schriftelijk protest aan tegen de incassokosten. Het bedrag aan incassokosten is afhankelijk van de hoogte van de rekening, maar bedraagt minimaal €40. Stond de genoemde informatie wel in de mail, dan moet je de rekening en de incassokosten betalen. Je hebt de mail blijkbaar wel ontvangen. Dat je hem niet hebt gelezen, is helaas je eigen verantwoordelijkheid. Meer informatie: consumentenbond.nl/incassokosten.

? Moet de winkel mijn oude apparaat innemen?

Laatst hield mijn elektrische tandenborstel ermee op. Ik ging naar de drogist om een nieuwe te kopen. Maar de winkel wilde mijn oude, kapotte tandenborstel niet innemen ter vernietiging. Is de winkel niet verplicht dat te doen?

De winkel had je oude tandenborstel niet mogen weigeren. Je kunt gebruikte elektrische apparaten namelijk inleveren bij de winkel waar je een nieuw, soortgelijk apparaat koopt. Dit is vastgelegd in de oud-voor-nieuw-regeling. De winkel is verplicht elk soortgelijk apparaat in te nemen. Het maakt niet uit om welk merk het gaat of hoe groot het product is. Het oude apparaat hoeft ook niet meer te werken. Winkels mogen geen geld vragen voor deze service. De oud-voor-nieuw-regeling geldt ook als je online of telefonisch een apparaat hebt gekocht dat bij je thuis of bij een ophaalpunt wordt bezorgd. Je kunt het oude apparaat dan direct meegeven met de bezorger of afgeven bij het ophaalpunt. Maar je kunt gebruikte apparaten ook op andere plekken inleveren. Voor een overzicht waar dat in de buurt kan, kijk op: inleverpunten.stichting-open.org.

Ook een vraag?

Neem contact op met onze klantenservice via 070 - 445 45 45 of stel de vraag op consumentenbond.nl/vragenrubriek



Hoezo klimaatneutraal?

Geen zuivere koffie

Een klimaatneutrale banana of CO₂-neutrale koffie bestaat niet. Elk voedingsmiddel heeft impact op het klimaat. Toch zie je dit soort claims op producten in de supermarkt en in reclames. Hoe zit dat?

● Alles wat je verbouwt, vervoert, verwerkt en verpakt, heeft een impact op het klimaat. Dit komt door de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen. Toch zien we steeds vaker producten waarop staat 'klimaatneutraal', 'CO₂-neutraal' of '100% gecompenseerd'. Eind 2021 gebruikte een derde van de grootste bedrijven in de G20-landen (de EU en 19 van de grootste economieën) dit soort claims. Het jaar daarvoor was dat nog een vijfde. Feitelijk betekent 'klimaatneutraal' dat er in de hele productieketen van een voedingsmiddel geen broeikasgassen meer worden uitgestoten. Maar dat is in werkelijkheid nooit wat zo'n claim inhoudt.

Een goed gevoel

Bedrijven kunnen nu vrij eenvoudig claimen dat ze klimaatneutraal zijn. Daarvoor hoeven ze de uitstoot van broeikasgassen niet terug te dringen. Het afkopen van hun uitstoot is genoeg om zichzelf 'klimaatneutraal' te noemen. Onder broeikasgassen vallen koolstofdioxide (CO₂), methaan, lachgas en F-gassen. Als het

over CO₂-compensatie of -uitstoot gaat, worden vaak alle broeikasgassen bedoeld. Vergelijk het afkopen van de uitstoot met de klimaatcompensatie bij vliegreizen. Als passagier kun je voor een paar euro de uitstoot van een vliegreis compenseren.

71%

van de consumenten
vindt duurzaamheidsclaims
verwarrend

Je vliegt er geen kilometer minder door, maar je mag je reis wel 'groen' noemen. Stel je koopt een retourticket Amsterdam – Bonaire. De uitstoot voor één passagier is volgens Greenseat 1,26 ton CO₂. Dat is evenveel als de totale uitstoot bij

de productie van zo'n 840 liter melk of 1400 kilo bananen. Greenseat biedt je de mogelijkheid om groener te reizen: je betaalt €16,32 aan compensatie. Het is wel duidelijk dat die paar euro's klimaatcompensatie het probleem niet oplossen. Maar het geeft je wel een goed gevoel omdat je in elk geval iets doet. Bedrijven en organisaties compenseren op grote schaal voor 'groenere' producten. Voor elke ton CO₂ betaalt het bedrijf enkele tientjes tot een paar honderd euro. Dit geld wordt geïnvesteerd in verduurzamingsprojecten, vaak in derde wereldlanden. Denk aan milieuvriendelijke kooktoestellen voor dorpsbewoners, het planten van bomen, de aanleg van windparken of het behoud van een stuk regenwoud. Het bedrijf krijgt hiervoor een certificaat en noemt zichzelf of zijn product 'klimaatneutraal' of 'CO₂-neutraal'.

Vervuiling afkopen

Dat klinkt goed, maar door compensatie alleen gaat de CO₂-uitstoot niet omlaag. De klimaatschade die nu wordt veroor-

zaakt, wordt zo in de toekomst en elders op aarde gecompenseerd. En zelfs dat is niet zeker, want er kan nog van alles gebeuren waardoor de beloofde CO₂-opname niet plaatsvindt. Denk aan dorpsbewoners die de kooktoestellen niet gebruiken of geplante bomen die worden gekapt voordat ze de beloofde CO₂ hebben opgenomen. Kortom: het is CO₂-compensatie op de pof. Critici noemen deze compensatie daarom ook wel 'licenties om te vervuilen'. Bovendien verplaatsen rijke landen het probleem zo naar armere landen.

Er is dus uiteindelijk maar één oplossing: CO₂-reductie. Dan vermindert een bedrijf de CO₂-uitstoot door de productieketen te veranderen. Dat vraagt aanpassingen van bedrijven. Bijvoorbeeld om andere grondstoffen of energiebronnen te gebruiken. Of het product compleet op de schop te nemen. En dat is veel ingewikkelder dan alle uitstoot afkopen. Helaas is het voor consumenten lastig te onderscheiden of bedrijven zich voor echte verduurzaming inzetten of vooral goede sier maken met hun groene claims.

Groene koffie?

Wij bekeken duurzaamheidsclaims bij koffie. De productie van koffie heeft grote im-

pact op het klimaat. Zo zorgt de productie van alle koffiebonen die nodig zijn om jarenlang koffie te zetten, voor een 10 tot 14 keer grotere milieu-impact dan de productie van je koffiezetapparaat. Transport, ontbossing, bodemerosie, watergebruik, verlies van biodiversiteit, lage lonen en slechte arbeidsomstandigheden zijn ook in meer of mindere mate duurzaamheidsproblemen van de koffieteelt.

Er zijn 124 soorten koffiebonen, maar slechts 2 domineren 99% van de wereldwijde koffieconsumptie: Arabica en Robusta. Arabica maakt 60% uit van de wereldwijde productie. Helaas kan deze boon slecht tegen hogere temperaturen in combinatie met weinig of onregelmatige regenval. Dit zorgt voor slechte oogsten en zet boeren aan om meer pesticiden te gebruiken. Ook verplaatsen ze de verbouw vaak naar hoger gelegen gronden, waarvoor veel regenwoud wordt gekapt.

Met zoveel ellende in de productieketen is het logisch dat heel wat merken en supermarkten schermen met groene beloftes bij hun koffie. Zo prijkt op de verpakking van Café Royal het logo '100% CO₂-compensated'. De koffie van G'woon is een 'klimaatneutraal product' en die van Albert Heijn 'climate neutral'. ►



Zo maak je een goede keuze

Koop lokaal en in het seizoen

Koop liefst Europees fruit uit het seizoen. Dit zorgt altijd voor minder CO₂-uitstoot dan de hoge uitstoot van het vervoer en het verpakken van tropisch fruit.

Eet zo veel mogelijk plantaardig

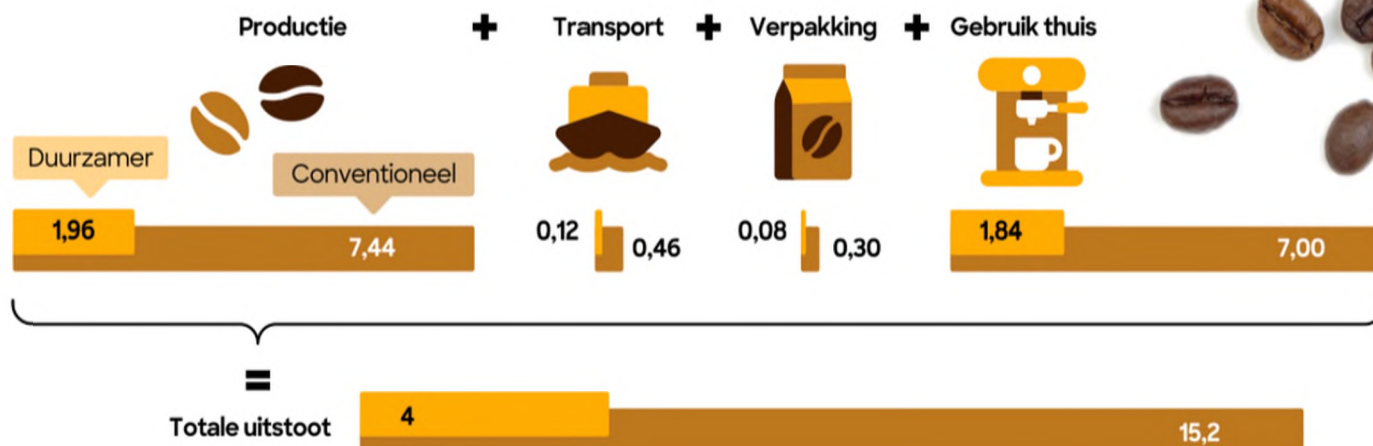
Een snelle overstap naar plantaardige diëten in welvarende landen kan ons helpen om binnen de milieulimieten te blijven. Volgens wetenschappers kan de uitstoot van bijna 100 miljard ton CO₂ vermeden worden als de hoge-inkomenslanden overschakelen op een plantaardig dieet.

Let op topkeurmerken

Laat je niet verleiden door loze bedrijfslogo's of reclameteksten.

CO₂-uitstoot per kilo koffie

De uitstoot is weergegeven in kg CO₂-equivalent (uitstoot CO₂ plus andere broeikasgassen)



Simon Lévelt noemt het 'klimaatneutraal gecertificeerd'. Bij Nespresso is 'elk kopje CO2-neutraal' en de biologische koffie van Jumbo Biologisch is '100% duurzaam gecertificeerd'. Verschillende claims, dezelfde positieve boodschap. Welke kun je dan serieus nemen?

Topkeurmerken

Gelukkig zeggen de topkeurmerken van Milieu Centraal iets over de inspanning van bedrijven om te verduurzamen (zie het kader rechts). Voor CO2-reductie kun je letten op het nieuwe keurmerk Climate

het wordt er niet duidelijker op als bedrijven zelf allerlei claims en logo's bedenken.

Wij vroegen 1580 consumenten hoe ze naar deze duurzaamheidsclaims kijken. Maar liefst 71% van de ondervraagden vindt ze verwarrend. En 32% zegt niet te weten wat de eisen zijn om zo'n klimaat-neutraalclaim te mogen gebruiken.

Ook blijken ze de claims niet goed op waarde te kunnen schatten. Ze zien bijvoorbeeld weinig verschil tussen echte keurmerken en loze logo's. Zo wordt het goed gecontroleerde top-keurmerk On the way to PlanetProof als minder betrouwbaar gezien dan de claims CO2- of klimaatneutraal. Van de ondervraagden schat 23% het keurmerk PlanetProof als betrouwbaar in. 'CO2-neutraal' vindt 35% betrouwbaar en 'klimaatneutraal' 29%. Ook de loze kreet 'duurzaam' vindt zelfs een kwart van de ondervraagden betrouwbaar. Terwijl de eisen voor deze claims niet vastgelegd zijn.

Op de vraag wat de claim klimaatneutraal of CO2-neutraal betekent, had 14% het bij het rechte eind en antwoordde 'de klimaatimpact is afgekocht met CO2-compensatie via certificaten'. Een deel (13%) zegt 'een reclamepraatje' en 14% weet niet wat de claims betekenen. Het meest gegeven antwoord (31%) was 'minder CO2-uitstoot bij de productie'. Maar dat klopt dus niet.

BEUC, de overkoepelende Europese consumentenorganisatie, vindt de claims klimaatneutraal en CO2-neutraal daarom misleidend. Deze claims zorgen ervoor dat consumenten ten onrechte denken dat dit soort producten minder belastend zijn voor het milieu. Ook maakt BEUC zich zorgen over het gebrek aan transparantie en onafhankelijke controle. De organisatie pleit er daarom voor om klimaatneutraalclaims aan banden te leggen. ■

Critici noemen compensatie ook wel 'licenties om te vervuilen'

Neutral Certified. Dit staat op de koffie van Simon Lévelt, G'woon, Plus en AH Perla. Om dit keurmerk te mogen gebruiken, moet een fabrikant de uitstoot van de gehele productieketen elk jaar stapsgewijs verlagen. Met als resultaat 25% reductie in 2030. De resterende broeikasgasuitstoot moet het bedrijf compenseren door te investeren in duurzame klimaatprojecten. Een bedrijf dat dit keurmerk gebruikt, is dus verplicht de uitstoot van broeikasgasen flink terug te dringen. Pas dan mag het zich, na compensatie van de uitstoot, klimaatneutraal noemen. Dat is stukken beter dan compenseren alleen.

Misleidend

Het is goed dat er topkeurmerken zijn waar je als koper op kunt letten. Want

Topkeurmerken voor het milieu



Climate Neutral Certified – Eist van bedrijven 25% reductie van broeikasgasen en compensatie van resterende uitstoot.



Rainforest Alliance – Stelt eisen aan waterbeheer, pesticidegebruik en efficiënt energiegebruik uit hernieuwbare bronnen. Voor duurzame teelt, bosbehoud en bescherming van biodiversiteit.



Fairtrade – Stelt voorwaarden voor duurzame productie. Zoals een verbod op bepaalde bestrijdingsmiddelen en eisen aan waterverbruik, biodiversiteit, energiegebruik en pesticiden.



EU-Biologisch – Stelt strenge milieu-eisen, zoals teelt zonder chemisch-synthetische bestrijdingsmiddelen, genetische modificatie en kunstmest.



EKO – Stelt dezelfde eisen als EU-Biologisch. Eist daarnaast verdere verduurzaming op onder andere biodiversiteit, bodem, energie en klimaat.



On the way to PlanetProof (voorheen Milieukeur) – Stelt eisen aan biodiversiteit, klimaat en dierenwelzijn. Staat voor minimale milieubelasting en landschaps- en natuurbeheer.

Zie verder keurmerkenwijzer.nl

Check online

Lees meer over greenwashing bij voeding op consumentenbond.nl/duurzamer-eten

De consument

Kritische consument Kirsten verbaast zich in het dagelijks leven over van alles en nog wat. Haar ervaringen beschrijft ze in deze column. Deze keer gaat het over spouwmuurisolatie.

Column

We zijn al een tijd bezig om onze energierekening te verlagen, omdat we vanwege het klimaat minder fossiele energie willen gebruiken. Inmiddels hebben we twee extra argumenten. We willen Poetin's oorlogskas niet spekken en de energieprijzen zijn zo absurd hoog geworden dat we anders komende winter in de kou komen te zitten.

Maar ja, verduurzamen kost helaas ook nogal wat. En wordt met de stijgende kosten voor materialen, grondstoffen en personeel inzet steeds duurder. We hadden al zonnepanelen gekocht, wat een enorme besparing op de

energierekening oplevert. Maar de aanschafkosten daarvan zijn hoog. 'Pas' over vijf jaar hebben we die terugverdiend, ook al kun je de btw van de panelen terugkrijgen van de Belastingdienst. Daarvoor moet je dan wel door tal van administratieve hoepels springen. Dat ging bij ons prompt mis, waardoor we helemaal géén btw-teruggave dreigden te krijgen. Maar dat loste de Belastingdienst alsnog op. Makkelijker konden ze het niet maken, maar wel leuker deze keer. Gelukkig kan Kamerlid Henri Bontenbal het wel makkelijker maken. Hij zit als Mr. Energietransitie bovenop het beleid en werkt aan regelingen voor isolatie en zonnepanelen. Met succes: vanaf volgend jaar hoeft de btw op panelen niet meer betaald te worden. En voortaan hoeft je slechts één isolatiemaatregel te nemen om in aanmerking te komen voor subsidie, in plaats van twee tegelijk. Dat was een grote drempel, omdat je vaak al veel moeite moest doen om het geld bij elkaar te schrapen voor één maatregel, laat staan voor twee. Voor ons komt die subsidiewijziging te laat, want we willen al voor de winter ons huis isoleren. En die nieuwe regeling gaat, zover we nu weten, pas 1 januari in. We hebben geen spouwmuurisolatie, waardoor het huis enorm snel afkoelt in de winter. Binnen anderhalf uur daalt de temperatuur van 20 naar 15 graden als we de verwarming omlaag draaien. Kortom: tijd voor isoleren.

We kregen geen reacties op de eerste drie offerte-aanvragen, net als bij de zonnepanelen. Een vierde bedrijf wilde geen offerte uitbrengen, omdat het op Google Maps had gezien dat ons huis wit gevel is. En daar beginnen ze niet aan, want dan is ons huis

niet 'damp-open' en kun je schimmel of vochtdoorslag krijgen. Wij in paniek, want kunnen we dan dus geen spouwmuurisolatie nemen? We vroegen nóg meer offertes op en kregen uiteindelijk drie bedrijven over de vloer. Twee daarvan isoleren wel gevelde woningen, maar dan is de garantie nul in plaats van de gebruikelijke tien jaar. Het laatste bedrijf biedt die garantie gelukkig wel.

We kregen geen reacties op de eerste drie offerte-aanvragen

Opvallend is dat ze alle drie met andere aantallen te isoleren vierkante meters muur kwamen, variërend van 136 tot 195. Toen ik zelf ging nameten kwam ik tot 116m². Heel fijn... Verder had het eerste bedrijf gaatjes geboord om te kijken hoe breed de spouw was, zonder die weer dicht te maken. Ook heel fijn. Het gekozen bedrijf gaf aan dat ze, als ze de spouw komen vullen (met wol, lekker geluiddempend), alles nog eens nameten. En de factuur naar rato verlagen als die niet klopt. We zijn benieuwd wat eruit komt, zowel qua vierkante meters als besparing!

Reageren? Stuur Kirsten een mail via deconsument@consumentenbond.nl



Test autostoeltjes

De **betere** botsproef



Al zo'n 50 jaar zijn wij betrokken bij de tests van autostoeltjes. En we doen meer dan helpen bij het kiezen van een geschikt stoeltje. Mede dankzij de tests zijn autostoeltjes steeds veiliger geworden.

● Onze collega Ronald Vroman onderzoekt al 15 jaar autostoeltjes. 'We delen veel van onze kennis met de internationale organisaties die de regels en normen bepalen. We begonnen daarmee vanwege de vele gebreken aan de standaard testnorm voor de fabrikant (R44). Die norm wilden we verbeteren om de veiligheid te vergroten', vertelt Vroman. 'In onze test zaten botsproeven die volgens de norm niet noodzakelijk waren. Met die uitslagen lieten we zien dat goedgekeurde stoeltjes niet altijd even veilig waren. Zo hoefde een botsproef waarin we een botsing van opzij simuleerden, volgens de norm geen testonderdeel te zijn. Omdat wij die test wel deden, konden we aantonen dat je zonder zo'n test minder veilige stoeltjes toelaat in de winkels.' Die norm van toen (R44) is stapsgewijs vervangen door een nieuwe (R129). Die is nu de standaard. Vanaf september 2023 is de oude norm echt geschiedenis. 'Aan ons eisenpakket voor de verbeterde norm is op veel punten gehoor gegeven. De botsing van opzij is verplicht en je moet baby's

langer achteruitkijkend vervoeren. Een achteruitkijkend zitje vangt een klap bij een frontale botsing veel beter op.'

Beter en veiliger

Naast de veiligheid beoordelen we het gebruiksgemak. Vroman: 'En dat heeft indirect weer invloed op de veiligheid. Want stoeltjes die gemakkelijk te gebruiken zijn, worden minder vaak verkeerd vastgezet. Zo zorgt de Isofix-bevestiging ervoor dat het vastzetten nu meestal goed gebeurt.

Een combistoeltje kun je niet met kind en al in en uit de auto krijgen

Een bevestiging met de driepuntsgordel van de auto is soms ingewikkeld. Je kunt dan bij het plaatsen van het stoeltje onbewust te veel gordellengte gebruiken. En dat komt de veiligheid niet ten goede. Ook de harnasjes waarin kinderen vastzitten, zijn niet altijd strak genoeg aangetrokken. Een dikke winterjas kan ervoor zorgen dat het lijkt of de riempjes goed strak zitten, terwijl er nog een armdikte speling is.' We doen de tests samen met internationale partners. Zo kunnen we de stoeltjes streng blijven testen. Vroman: 'Dat is fijn, want voor een goede test moeten we meerdere botsproeven uitvoeren, van verschillende kanten en met dummy's (poppen) in allerlei maten. Dat is heel prijzig, onder andere omdat we onafhankelijk ►

Baby-/peuterstoeltjes



Joie i-Spin Safe

Testoordeel: 8,0

Richtprijs: €340

Dit veilige autostoeltje van Joie gebruik je vanaf de geboorte tot zo'n 3,5 à 4 jaar. Het stoeltje staat altijd tegen de rijrichting in. Door hem een kwartslag te draaien op het onderstel zet je je kind gemakkelijker vast.

Babystoeltjes



Cybex Aton B2 i-Size + base One

Testoordeel: 8,0

Richtprijs: €250

Eenvoudig stoeltje dat goede bescherming biedt. Het is los te halen van het onderstel, zodat je je baby buiten de auto al in het stoeltje kunt zetten. Je kunt het stoeltje ook zonder onderstel gebruiken en vastzetten met de autogordel.

Q ZO TESTEN WE

We testen strenger dan de wettelijke norm, door zwaardere botsproeven te doen. De gebruikte dummy's (poppen) hebben sensoren die aangeven hoe groot de impact van een botsing is. Een panel beoordeelt het gebruiksgemak, de instructies, de afwerking en het comfort van de stoeltjes. En we checken of er schadelijke stoffen in zitten.

Peuterstoeltjes



Joie i-Spin 360 E

Testoordeel: 7,8

Richtprijs: €400

Dit is een volledig draaibaar stoeltje dat je in voorwaartse en achterwaartse kijkrichting kunt gebruiken. Met een speciaal opvul-/beschermkussen erbij kun je kinderen vanaf de geboorte (40 cm) in dit stoeltje vervoeren.

vangen. Dat zorgt voor minder belasting op het lichaam. Over het algemeen is zo'n lagere belasting alleen mogelijk als het kind achteruitkijkend in het stoeltje zit. Daarom raden we aan om kinderen zo lang mogelijk achteruitkijkend te vervoeren. De Anoris T i-Size is hier een uitzondering op, dankzij de airbag. Het stoeltje is pas te gebruiken wanneer je kind 15 maanden is. Maar je kunt het wel langer blijven gebruiken dan andere peuterstoeltjes. De meeste stoeltjes zijn te gebruiken tot het kind zo'n 4 jaar oud is, de Anoris tot ongeveer 6 jaar. De prijs is met zo'n €750 wel even slikken. Zo'n hoge prijs hebben de andere stoeltjes niet, maar we zien wel dat de prijzen stijgen. Aan de ene kant doordat de stoeltjes geavanceerder worden, met onder andere draaimechanismen. Aan de andere kant ook door de hogere prijzen voor grondstoffen en transport.

Duurzaam stoeltje

Ook duurzaamheid komt bij de fabrikanten van autostoeltjes steeds meer op de agenda te staan. De stof in de Maxi-Cosi Mica Pro Eco i-Size is volgens Maxi-Cosi gemaakt van 100% gerecyclede plastic flessen. Deze fabrikant geeft aan ook in de toekomst meer 'duurzamer' textiel te willen gebruiken in zijn producten. Als je zelf een duurzamere keuze wilt maken, is het goed om te kijken naar een gebruikt autostoeltje. In de vergelijker op onze site staan ook testresultaten van oudere stoeltjes die niet meer in de winkels verkrijgbaar zijn. Het is wel belangrijk om zeker te weten dat het stoeltje nooit een botsing te verduren heeft gehad. Aan de buitenkant is dat niet altijd te zien. Daarom heeft een stoeltje overnemen van bekenden de voorkeur. Fabrikanten raden daarnaast aan om stoeltjes na zo'n acht jaar niet meer te gebruiken. Op de onder- of achterkant is meestal de productiedatum te vinden.

Voor baby en peuter?

Het kan duurzamer zijn om bij de aanschaf te kiezen voor een gecombineerd baby-/peuterstoeltje. Dat is langer te gebruiken en zo hoeft je niet twee stoeltjes te kopen.

Soms is dit ook goedkoper. Nadeel van een combistoeltje is dat je het niet met kind en al in en uit de auto kunt krijgen. Alle babystoeltjes hebben een draagbeugel waarmee je het stoeltje gemakkelijk optilt. Om het toch wat makkelijker te maken om je kind in het stoeltje te zetten, kun je de meeste tegenwoordig een kwartslag draaien in de auto. Zo is het veel eenvoudiger om je kind vast te gespen. En daarna draai je het stoeltje terug naar de rijpositie. Als je het stoeltje ook met de rijrichting mee kunt gebruiken, kun je het (later)

135 cm

tot deze lengte moet je je kind in een autostoeltje of op een verhoger vervoeren

testen en zelf alle stoeltjes inkopen. We betalen alles met ledengeld. Met onze partners kunnen we de kosten delen en meer consumenten wereldwijd informeren.' Er zit nog steeds ontwikkeling in de stoeltjes, vervolgt Vroman. 'Zo zijn er nu modellen met een ingebouwde airbag. We houden de ontwikkelingen goed in de gaten en blijven de vinger aan de pols houden bij de nieuwe R129-norm.'

Ingebouwde airbag

In de laatste test dit voorjaar zat voor de tweede keer een stoeltje met ingebouwde airbag. Enkele jaren geleden was er al de Maxi-Cosi Axissfix Air (die valt buiten de top 7 in de tabel). Nu komt daar de Cybex Anoris T i-Size bij. Over de resultaten kunnen we kort zijn: de airbag helpt overduidelijk om de klap op te vangen. Het stoeltje komt als Beste uit de Test bij de peuterstoeltjes. Bij stoeltjes zoals deze, waarin het kind met de rijrichting mee kijkt, moet het gordeltje of de zogenoemde vangtafel de klap opvangen. Met een airbag zoals in de Anoris T i-Size wordt de klap door een grotere oppervlakte opge-

voorwaarts draaien. In de handleiding staat vanaf en tot welke lengte/leeftijd van je kind een rijrichting aanbevolen wordt. Het is verleidelijk om het stoeltje snel vooruitkijkend te gaan gebruiken, maar we raden aan om het ook na 15 maanden nog achteruitkijkend te blijven gebruiken. Vaak kan dat de volledige peutertijd. Kies je voor een apart stoeltje voor de baby- en de peutertijd, kijk dan goed welk onderstel er bij het babystoeltje zit. Dit onderstel is vaak te gebruiken met het opvolgstoeltje van hetzelfde merk. Dat scheelt je best veel geld.

Opvouwbaar

Er verschijnen steeds meer lichtere, opklapbare stoeltjes in de winkels. Dat kan handig zijn als je je kind wilt meenemen in de auto van iemand anders of gebruikmaakt van deelauto's. Zo'n stoeltje is een stuk gemakkelijker mee te nemen, en geschikt voor kinderen vanaf circa 4 jaar. Helaas zitten er in onze test nog geen opvouwbaar stoeltjes die we kunnen aanraden. De testresultaten van zittingverhogende stoeltjes vind je op onze site. ■



Ronald Vroman onderzoekt autostoeltjes

'Meestal past een autostoeltje gewoon op de achterbank van de auto, maar niet altijd. Het i-Size logo (met een kind in een autostoeltje en de letter i) geeft duidelijkheid. Vaak zie je het logo bij de Isofix-bevestigingspunten op de achterbank van de auto. Op die plekken past elk i-Size autostoeltje.'

Test autostoeltjes

Test autostoeltjes																
Merk & Type		Weging voor Testoordeel	Richtprijs	Testoordeel		Veiligheid	Gebruiksgemak	Kans op onjuist gebruik	Kind vastgespen	In auto bevestigen	Reinigen	Ergonomie	Geschikt voor lengte	Stoeltje zijwaarts draaien	Kijkrichting voorwaarts	Kijkrichting achterwaarts
				50%	40%											
Baby/peuterstoeltjes - isofix																
	1	Joie i-Spin Safe	€340	8,0	8,8	7,1	8,2	6,4	6,0	8,2	7,5	40-105 cm	✓		✓	
	2	Maxi-Cosi Mica Pro Eco i-Size	€400	7,2	7,5	6,5	6,8	6,8	5,8	6,4	7,7	40-105 cm	✓	✓	✓	
	3	Cybex Sirona Z i-Size + Base Z	€580	7,2	7,6	6,6	6,5	5,7	8,1	6,1	7,6	45-105 cm	✓	✓	✓	
	4	Maxi-Cosi Pearl 360 + FamilyFix 360 base	€630	7,2	7,2	6,9	7,0	6,4	6,3	6,4	7,4	40-105 cm	✓	✓	✓	
	5	Cybex Sirona M2 i-Size + Base M i-Size	€360	7,1	7,3	6,6	6,4	5,9	8,2	6,1	7,4	45-105 cm		✓	✓	
	6	Britax Römer Dualfix i-Size	€440	7,1	7,5	6,5	5,9	6,0	7,8	8,8	7,4	40-105 cm	✓	✓	✓	
	7	Nuna Prym	€550	7,1	7,6	6,3	6,7	5,7	6,3	7,7	7,5	40-105 cm	✓	✓	✓	
Babystoeltjes - isofix																
	1	Maxi-Cosi Jade + 3wayFix onderstel	€430	8,3	8,8	7,9	8,4	7,6	7,3	8,4	6,4	40-70 cm		*	*	
	2	Silver Cross Dream + Dream i-Size Base	€460	8,3	8,7	7,9	8,6	7,0	7,5	7,3	7,4	40-85 cm			✓	
	3	Cybex Aton M i-Size + Base M i-Size	€340	8,1	8,5	7,7	7,3	7,7	8,2	7,3	7,7	45-87 cm			✓	
	4	Nuna Pipa Next + Pipa Next Base (2020)	€440	8,1	8,8	7,5	7,0	7,5	7,7	8,2	7,1	40-83 cm			✓	
	5	Swandoo Albert + i-Size Onderstel	€475	8,1	8,1	7,9	8,2	7,3	7,7	8,4	7,9	40-85cm			✓	
	6	Maxi-Cosi Coral + FamilyFix3 base	€480	8,1	8,3	7,9	8,1	7,9	7,2	7,5	7,5	40-75 cm			✓	
	7	Cybex Aton B2 i-Size + base One	€250	8,0	8,1	7,7	8,1	7,4	7,2	7,3	7,6	45-87 cm			✓	
Peuterstoeltjes - isofix																
	1	Cybex Anoris T i-Size	€750	8,3	8,9	7,7	8,1	7,8	6,4	6,4	7,5	76-115 cm		✓		
	2	Britax Römer Swingfix M i-Size	€465	7,9	8,4	7,3	7,8	5,9	7,8	8,8	7,3	61-105 cm	✓		✓	
	3	Joie i-Spin 360 E	€400	7,8	8,0	7,5	8,0	6,4	7,3	8,2	7,6	61-105 cm	✓	✓	✓	
	4	Besafe iZi Kid X3 i-Size	€560	7,8	9,0	6,4	6,5	5,8	7,5	7,3	7,1	61-105 cm			✓	
	5	Besafe iZi Modular X1 + iZi Modular i-Size Base	€650	7,3	8,0	6,3	6,0	5,9	7,1	5,5	7,6	61-105 cm		✓	✓	
	6	Britax Römer Dualfix M i-Size	€400	7,2	7,6	6,7	6,6	5,9	7,8	8,8	7,3	61-105 cm	✓	✓	✓	
	7	Cybex Sirona SX2 i-Size	€440	7,2	7,8	6,5	6,8	6,5	6,0	6,1	7,2	61-105 cm	✓	✓	✓	

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager • Prijzen van begin mei • In deze tabel staan stoeltjes voor baby's en/of peuters met isofix (3 keer de top 7), goedgekeurd volgens de nieuwste richtlijnen (R129) • * De Maxi-Cosi Jade staat dwars op de rijrichting. Hij is getest met 3wayfix onderstel, maar nu alleen nog goed verkrijgbaar met FamilyFix3 onderstel.

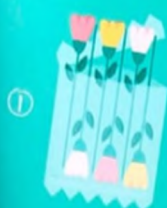
Check online

Bekijk ook stoeltjes met gordelbevestiging en stoeltjes voor kleuters en oudere kinderen op consumentenbond.nl/autostoeltje

Verrassing!

Bloemen in je brievenbus

SOME TIPS & TRICKS FOR YOUR SLEEPING BEAUTY'S



NL Maak de bloemen wakker door de duurzame folie te verwijderen.

EN Wake the flowers by removing the biodegradable wrap.



Verwijder de bladeren aan de onderkant van de stengels.

Remove the leaves that fall below the water surface.



Vul een schone vaas van 15-20 cm met water en voeg het zakje bloemenvoeding toe.

Fill a clean vase of around 15-20 cm in height with lukewarm water and dissolve the flower food in it.



Snij de bloemen 1 cm schuin af.

Cut 1 cm off the flower stems on an angle.



Schik je bloemen helemaal naar wens in de vaas.

Now start arranging your flowers in the vase.



Zet je bloemen op een mooi plekje en geniet van dit cadeau!

Place the bouquet in a nice spot and enjoy it!

Met een bosje bloemen wens je iemand sterkte of een fijne verjaardag. Zo'n boeket past tegenwoordig door de brievenbus.

We bestelden online zes gemengde tulpenboeketten. Wat troffen we aan?

● Om iemand te verrassen met een bosje bloemen heb je tegenwoordig genoeg aan een brievenbus. Meerdere webwinkels versturen de meest uiteenlopende boeketten voor je. Omdat de doos precies door de gleuf van een brievenbus past, hoeft de ontvanger niet thuis te zijn.

bloemen van E-bloom zijn iets goedkoper via de online supermarkt van Plus. En Bloomgift en Pluukz verkopen hun boeketten voor minder via Bol.com. De tulpen worden wel anoniem verzonden, terwijl je aan zo'n fleurige verrassing waarschijnlijk een persoonlijk bericht wilt toevoegen. Alleen bij E-bloom

boeket bij elkaar klikt. Van alle bloemisten krijgen we een dag voor aflevering een track-and-tracecode waarmee we de bezorging kunnen volgen. Vier van onze zes bestellingen ontvangen we op de afgesproken dag. Maar de tulpen van E-Bloom komen een dag eerder en die van Pluukz zelfs vier dagen eerder dan afgesproken. Dat is onhandig als je iemand op een speciale dag wilt verrassen. Pluukz valt ook om andere redenen op. Op de website ontbreekt een bedrijfsnaam, KvK-nummer en vestigingsadres. En ook de onzinnige algemene voorwaarden, die totaal niet aansluiten op het product, wekken geen vertrouwen. Van brievenbusbloemen verwacht je dat ze in de brieven-

bus belanden. Toch wordt er driemaal aangebeld door een postbode. De bloemendozen zijn zo lang dat het brievenbusklepje nog maar net dicht kan. Ze kunnen daardoor de brievenbusopening blokkeren, waardoor er geen envelop meer bij past. Alleen de doos van BloomPost is een slag kleiner dan alle andere. Daarbij ontstaat het probleem dus niet.

Slappend in de doos

In geen enkele doos treffen we te weinig tulpen aan. En op het eerste gezicht zien de bloemen er steeds vers tot zeer vers uit. De meeste dozen zijn koel en BloomPost, E-bloom en Hallmark verpakken de boeketten in een plastic zak. 'Zo vallen de bloemen in de doos in slaap en staan ze uiteindelijk langer in de vaas', legt de klantenservicemedewerker van BloomPost uit. Ook Hallmark bevestigt dat de zak tulpen langer vers houdt. Deze twee webwinkels stoppen, net als Bloomgift, ook een zakje bloemenvoeding in de doos. Allemaal om de bloemen ►

Wie verwacht er nu een tulpenboeket in z'n brievenbus?

Handig en verrassend. Want zeg zelf, wie verwacht er nu een tulpenboeket in z'n brievenbus?

Met wenskaart

We bestellen een gemengd tulpenboeket bij zes online bloemenwinkels: Bloomgift, BloomPost, E-bloom, Hallmark, Pluukz en Tulpen. Die laten er geen gras over groeien. De aanbieders beloven 10 tot 12 kleurige tulpen door de brievenbus te schuiven op een adres en dag naar keuze. En vanaf die dag is er minstens een week vaas- of versgarantie. We bestellen de tulpen rechtstreeks bij de webwinkels. Inclusief verzendkosten betalen we tussen de €14 en €18. De

en Hallmark is dat gratis. Bovendien kun je bij Hallmark kosteloos kiezen uit meerdere kaartontwerpen. Bij andere aanbieders kost het toevoegen van je naam of een persoonlijke tekst een tot twee euro extra. Ook bij BloomPost, al adverteert die winkel met een gratis wenskaart. Bestel je via Bol.com, dan kun je bij geen van de verkopers een persoonlijk bericht toevoegen.

Snel bezorgd

Alle online bloemisten bezorgen de volgende dag, mits je voor een bepaalde tijd bestelt. Dat laatste moment ligt soms vrij laat op de avond. Zo bezorgt BloomPost de volgende dag als je voor 22 uur een



Bloomgift



BloomPost

Aanbieders van brievenbusbloemen

Aanbieder	Aantal tulpen	Prijs	Verzendkosten	Persoonlijke boodschap	Totaalprijs	Morgen bezorgd, als je bestelt voor	Tips voor verzorgen	Voeding voor de bloemen
Bloomgift	10	€12,95	€4,95	€1,95	€19,85	14:00	✓	✓
Bloompost	12	€12,95	€3,45	€1,00	€17,40	22:00	✓	✓
E-bloom	12	€13,95	€2,95	€0	€16,90	17:30	✓	
Hallmark	10	€14,95	€2,95	€0	€17,90	19:00	✓	✓
Pluukz	10	€9,95	€3,95	€1,99	€15,89	12:00		
Tulpen	12	€11,95	€3,95	€0,95	€16,85	12:00	✓	

Gepeild in maart • De totaalprijs is de som van het boeket, de verzendkosten en een persoonlijke boodschap • Bij Pluukz en Tulpen worden de bloemen alleen de volgende dag bezorgd als je ze op werkdagen bestelt (voor 12.00 uur).

zo lang mogelijk in leven te houden. Maar werken deze maatregelen ook? Bij Hallmark treffen we naast een extra tulp twee takjes aan. Die geven het kraakverse boeket extra allure. En E-bloom stopt zelfs twee extra tulpen in de doos. Pluukz verstopt enkele paaseieren en een extra tulp in de brievenbusdoos. Een aardig gebaar van Pluukz, maar daar houdt ons enthousiasme wel op. De persoonlijke boodschap à €2 is geprint op een pakbon waarop ook reclame staat. En deze

aanbieder stuurt als enige géén verzorgingstips mee. In vergelijking met de andere webwinkels hebben de tulpen vrij kromme stelen. Een aantal tulpenknoppen is nog gesloten, terwijl andere al bijna in bloei staan. Ook bij Bloomgift zien we dit. Het openen van de doos van Tulpen is ronduit een anticlimax. Twee reclamefolders begroeten ons, nog voordat we een bloem zien. En ironisch genoeg treffen we een reclamefolder over vitaminen aan, maar geen

bloemenvoeding. Ook doet de uitstraling goedkoop aan.

Vaasgarantie

Hoe gaat het verder met onze boeketten? We zetten ze in een vaas, gebruiken de bloemenvoeding en verversen het water om de dag. Zonder uitzondering staan alle boeketten er de eerste dagen fris bij. Als afzender kun je dus goed voor de dag komen met zo'n brievenbusboeket. Wat wel opvalt, is dat bij sommige bossen de ene kleur tulp al in een ander stadium zit dan de andere

kleur. Bij Bloomgift staan de witte tulpen al open, terwijl de gele knoppen nog tussen de bladeren verstopt zitten. Dat geldt ook voor BloomPost en Pluukz. Het nadeel wordt op dag vijf duidelijk. Dan is de ene helft van het boeket al op z'n retour, terwijl de andere helft van de tulpen net opent. De boeketten van de andere aanbieders (E-bloom, Tulpen en Hallmark) doen het een stukje beter. Op dag zes is het boeket van Bloomgift vergane glorie. Ook die van BloomPost en Pluukz stralen, vanwege de verdroogde bladeren, weinig vrolijks meer uit. En dat terwijl BloomPost als enige een vaasgarantie van negen dagen geeft en de bloemen aan ons stuurt in een slaapzakje. Dat is dus toch geen garantie voor extra lang kijkplezier. Op dag zeven vallen de eerste bladeren van de andere drie boeketten af. Daarmee is het feest ook bij E-bloom, Tulpen en Hallmark voorbij. Maar voor een boeket dat we uit onze brievenbus visten, vinden we dat een prima prestatie. ■



E-bloom



Hallmark



Pluukz



Tulpen

Betrouwbaarheid webwinkels

Keurmerken: zin of onzin?

Bij welke webwinkels kun je met een gerust hart shoppen?
En helpen keurmerken daarbij? We vroegen het aan ruim
8000 panelleden en vergeleken 5 webwinkelkeurmerken.

● Er zijn in ons land ruim 77.000 webwinkels actief. Dat maakt het een hele opgave om te bepalen welke je kunt vertrouwen. Daarom koopt 61% van ons panel voor de zekerheid alleen bij bekende webshops. Maar soms ben je op zoek naar iets speciaals of is het product bij een andere webwinkel veel goedkoper. Hoe check je dan of je zo'n aanbieder kunt vertrouwen? Blindelings bij een onbekende webwinkel iets bestellen, doen maar weinig panelleden. Slechts 6% doet dit weleens. Ongeveer de helft van het panel kijkt eerst of de webwinkel een keurmerk heeft. Maar twijfels over keurmerken zijn er ook. Want: 'Iedere webwinkel kan het logo op zijn website plakken', schrijft een

panellid terecht. Wat is nu precies de waarde van een webwinkelkeurmerk? We zochten het uit.

Vijf keurmerken

Er zijn in ons land vijf keurmerken voor webwinkels. Thuiswinkel Waarborg is met stip het bekendste: 96% van ons panel herkent het logo. Webshop Keurmerk volgt met 59%. De andere drie zijn minder bekend: WebwinkelKeur 40%, Trusted Shops 19% en Qshops 4%. We kwamen ook nog Digikeur tegen, maar dat lijkt niet meer actief te zijn.

De keurmerkinstanties bepalen zelf welke eisen zij stellen aan de webwinkels. Vaak vermelden ze die in een gedragscode

waar de webwinkel zich aan moet houden. Alle vijf controleren bij de aanmelding of de website van de webwinkel aan de wettelijke eisen voor online kopen voldoet.

Thuiswinkel Waarborg en Webshop Keurmerk verplichten als enige het gebruik van tweezijdige algemene voorwaarden. Die zijn in overleg met ons vastgesteld. Het voordeel van tweezijdige algemene voorwaarden is dat ze rekening houden met zowel de belangen van de webwinkel als de consument. Vaak staan er extra rechten in voor consumenten, zoals een garantiebepaling en een laagdrempelige manier om geschillen af te handelen.

Controle

De meeste keurmerkinstanties controleren niet regelmatig of webwinkels nog steeds aan alle eisen voldoen, blijkt als wij dit bij hen navragen. Thuiswinkel controleert dit het grondigst, ieder jaar en op dezelfde punten als tijdens de eerste keuring. Bij de andere keurmerken is de controle vrijblijvend.

Ook doen de meeste keurmerkinstanties zelf geen praktijkchecks of webwinkels zich echt aan de regels houden. Ze zijn hiervoor dus afhankelijk van klachten en reviews van consumenten. Alleen Webshop Keurmerk geeft aan 'mystery shoppers' in te zetten. ►

Wat zijn je rechten?

Als er geen levertijd is afgesproken, geldt een wettelijke levertermijn van 30 dagen. Is er wel een datum afgesproken, dan moet je de verkoper eerst extra tijd geven. Levert hij nog niet, dan mag je de koop kosteloos ontbinden. Internetaankopen mag je binnen 14 dagen na ontvangst ontbinden,

zonder opgaaf van reden. De webwinkel moet binnen 14 dagen het betaalde bedrag terugstorten. Retourneer je de hele bestelling, dan geldt dat ook voor de bezorgkosten. De kosten voor het terugsturen zijn alleen voor eigen rekening als de webwinkel dat voor de bestelling duidelijk heeft aangegeven.

De keurmerkinstanties zeggen dat ze webwinkels kunnen schorsen of zelfs royeren. Dit komt naar eigen zeggen enkele tot tientallen keren per jaar voor. Maar onze panelleden hebben daar weinig vertrouwen in: 'Ik denk dat er wel enige tijd overheen gaat voordat een webwinkel echt wordt geschrapt', zegt een van hen. Ook wij hebben twijfels over hoe streng de instanties zijn bij slecht presterende leden. Want sommige webwinkels met keurmerk komen iedere keer opnieuw slecht uit onze onderzoeken naar de terugbetaling van geretournerde producten.

Klachten

Een belangrijk voordeel van een keurmerk is dat je ergens terecht kunt met klachten. Kom je er met de webwinkel niet uit, dan kun je de klacht bij de keurmerkinstantie aankaarten. Die kan vervolgens bemiddelen. Wordt het probleem niet opgelost, dan kun je bij webwinkels met Thuiswinkel Waarborg en Webshop

Keurmerk ook naar een onafhankelijke geschillencommissie stappen. Die zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissies (SGC).

Een webwinkelkeurmerk biedt geen 100% garantie, maar geeft je wel meer zekerheid over de werkwijze van de webwinkel. De websites van de aangesloten webwinkels worden bij aanmelding gecontroleerd door de keurmerkinstantie. Het risico dat je bij een nepwebshop bestelt, wordt daarmee kleiner. En de kans dat de webwinkel zich aan wettelijke regels houdt, juist groter.

Ons panel heeft het meeste vertrouwen in Thuiswinkel Waarborg: 49% van het panel heeft daarin veel vertrouwen. Webshop Keurmerk volgt met 30%, Trusted Shops met 21% en WebwinkelKeur met 20%. Qshops is hekkensluis met 7%.

Lastig te bepalen

Webwinkelkeurmerken zijn niet zaligmakend. Doordat er vijf keurmerken zijn

32%

van ons panel koopt
alleen bij webwinkels
met een keurmerk

voor webwinkels, is het voor consumenten lastig om te bepalen wat de verschillen zijn. 'Er zijn zo veel keurmerken, dat ik geen idee heb waar ze allemaal voor staan', zegt een van de panelleden. Ook wordt er misbruik gemaakt van keurmerklogo's, dus je moet als consument zelf checken of de webwinkel echt het keurmerk mag dragen (zie ook het kader met tips op de pagina hiernaast).



**thuiswinkel
waarborg**

Thuiswinkel.org is een branchevereniging met ruim 2200 leden. Die zijn goed voor 70% van alle online bestedingen. Het keurmerk maakt onderdeel uit van het lidmaatschap. Afhankelijk van de omzet betaalt een webwinkel minimaal €540 per jaar en eenmalig €75 inschrijfkosten. De webwinkels zijn verplicht om tweezijdige algemene voorwaarden te gebruiken. Die zijn in overleg met ons opgesteld. Tijdens de certificering vindt een juridische en financiële toets en een veiligheidsscan plaats, door een onafhankelijke partij. Er is ook ieder jaar een verplichte herkeuring. Maar er is geen controle of de webwinkel de regels ook echt naleeft. Als een klacht niet wordt opgelost, kun je naar de Geschillencommissie Thuiswinkel.



Ruim 9300 webwinkels gebruiken Webshop Keurmerk. Dat kost ze €195 per jaar. Webwinkels zijn verplicht om tweezijdige algemene voorwaarden te gebruiken die in overleg met ons zijn opgesteld. Bij de certificering controleert de keurmerkinstantie of bepaalde informatie aanwezig is op de website van de webwinkel. Zoals contactmogelijkheden, recht op retour, betaalmiddelen en wat te doen bij klachten. Webwinkels mogen zelf ieder jaar om een (gratis) herkeuring vragen. Met behulp van mystery shoppers checkt de keurmerkinstantie of webshops de regels naleven. Als een klacht niet goed wordt opgelost, kun je als klant naar de Geschillencommissie Webshop stappen.



Ruim 9000 webwinkels maken gebruik van WebwinkelKeur. Webwinkels betalen €107 per jaar voor een startpakket. WebwinkelKeur heeft zelf voorwaarden opgesteld die webwinkels kunnen gebruiken voor consumenten, maar die zijn niet verplicht. De eisen die de keurmerkinstantie stelt aan webwinkels staan in een gedragscode. Hierin staan ook punten die op de website vermeld moeten worden. WebwinkelKeur stuurt de webwinkels een mail zodra het tijd is voor een herkeuring. De webwinkels mogen zelf beslissen of ze daar gebruik van maken. Er vindt geen controle op naleving plaats. Als je klacht niet wordt opgelost, kun je gebruikmaken van DigiDispuut.

Webwinkels gebruiken keurmerken ook voor marketingdoeleinden. Het logo zorgt voor meer klanten. Maar hebben ze ook echt de intentie om zich aan de voorwaarden te houden?

Om hier achter te komen zijn controles essentieel, maar die ontbreken of schieten tekort. Keurmerkinstanties zeggen dat ze optreden als webwinkels zich niet aan de regels houden. In hoeverre dat ook echt gebeurt, is de vraag. Want minder leden betekent ook minder geld in het laatje.

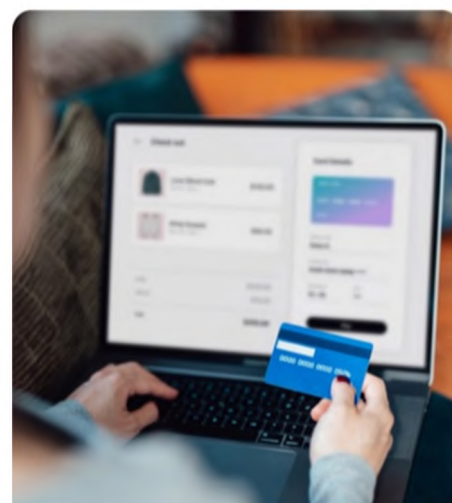
Online marktplaatsen

En dan zijn er ook nog de zogenoemde online marktplaatsen, zoals Bol.com, Amazon.nl. Blokker, Fonq en Zalando. Zij verkopen niet alleen hun eigen producten, maar ook die van andere aanbieders. Deze platforms hebben zelf het keurmerk Thuiswinkel Waarborg.

Maar dat betekent niet dat de externe verkopers ook dat keurmerk hebben. Al

verwacht 59% van ons panel dat wel. 'Als Bol.com het Thuiswinkel Waarborg keurmerk heeft, dan verwacht ik dat de partners die Bol.com een platform geeft ten minste hetzelfde keurmerk hebben', zegt een panellid. Ook gaan veel consumenten ervan uit dat het platform sowieso verantwoordelijk is voor de koop, wat niet het geval is.

Online marktplaatsen geven ook niet op hun website aan of de externe verkopers zelf een keurmerk hebben. Dus externe verkopers kunnen gratis meeliften op het keurmerk van bijvoorbeeld Bol.com. 'Dat is niet zoals het hoort', reageert Anita van den Bosch, jurist bij de Consumentenbond. 'Sterker nog, de informatie over het keurmerk is onjuist en verwarrend voor consumenten. Doen webwinkels via platforms als Bol.com alsof ze het keurmerk ook hebben? Dan is dat misleidend en daardoor in strijd met de wet. De online marktplaatsen laten die onduidelijke situatie bestaan. En dat mag niet.' ■



Tips voor veilig shoppen

- Controleer of de webwinkel het keurmerklogo terecht gebruikt. Klik op het logo en check de website van de keurmerkinstantie.
- Zoek naar ervaringen van anderen. Google op de naam van de webwinkel en kijk op ons Klachtenkompas.
- Pas op als je alleen een contactformulier ziet en geen contactgegevens.
- Let op bij een te lage prijs, zeker bij merkproducten.
- Hecht niet te veel waarde aan de vormgeving van de site. Iedereen kan een gelikte site (laten) maken.
- Wees op je hoede als er geen goed Nederlands wordt gebruikt of de tekst slecht vertaald is.
- Betalen met iDeal biedt geen garantie. Iedereen kan dit systeem aanschaffen.



Het Duitse Trusted Shops heeft in ons land ruim 1700 keurmerkafnemers. Die betalen minimaal €1188 per jaar, afhankelijk van de omzet, en €99 eenmalige opstartkosten.

Er zijn geen standaard algemene voorwaarden. Wel een hulpmiddel waarmee webwinkels eigen algemene voorwaarden kunnen maken. Webwinkels kunnen ieder jaar een herkeuring aanvragen, maar er is geen controle op naleving van de regels.

Trusted Shops biedt (gratis) kopersbescherming. Daarmee krijg je als klant je geld terug bij bijvoorbeeld niet leveren, niet terugbetalen of een faillissement. Bij klachten verwijst Trusted Shops naar de online geschillenregeling van de Europese Commissie (ODR). Dat is verplicht, maar daar heb je als consument niet veel aan.



Qshops Keurmerk heeft ruim 3000 aanmeldingen. Het startpakket kost een webwinkel €288 per jaar. Er zijn tweezijdige algemene voorwaarden die inhoudelijk erg op die van Thuiswinkel en Webshop Keurmerk lijken. Alleen is er geen geschillencommissie waar je als klant gebruik van kunt maken. Webwinkels mogen overigens ook andere algemene voorwaarden gebruiken. Bij de certificering bekijkt de keurmerkinstantie of de website voldoet aan de wet. Qshops controleert de websites jaarlijks steekproefsgewijs. Er vindt geen controle op naleving plaats. In geval van klachten die niet opgelost worden, verwijst ook Qshops naar de European Online Dispute Resolution (ODR) van de Europese Commissie.

Minder waar voor je geld

De verpakking is gekrompen!



In plaats van de prijs van een product te verhogen, kun je er ook minder in doen. Een trucje van fabrikanten om hun producten niet (veel) duurder te maken. Maar voor consumenten betekent dit meestal dat ze het product vaker moeten kopen.

● Op de nieuwe verpakking van Snack a Jacks is opvallend vermeld: 'nieuw recept'. Maar je ziet niet direct dat het pak rijst-wafels kleiner is geworden. Dat valt pas op als je de nieuwe verpakking naast de oude houdt. De inhoud was 117 gram en is nu 103 gram. De prijs in de supermarkt steeg ondertussen met bijna 6% naar €1,85. Dat komt per 100 gram neer op een prijsstijging van maar liefst 20%. In 2020 woog een pak overigens nog 127 gram en in 2017 145 gram. De verpakking is dus in vijf jaar tijd flink gekrompen.

Niet minder wasgoed

Eet je regelmatig Snack a Jacks, dan moet je voor hetzelfde gewicht aan rijstwafels vaker een nieuw pak kopen. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor wasmiddel. Sommige flessen en zakken van Robijn en Ariël hebben tegenwoordig minder inhoud (zie de volgende pagina). Maar dit geldt helaas niet voor de wasmand. Dus je moet vaker nieuw wasmiddel kopen. Zo betaal je toch, vaak ongemerkt, meer voor je boodschappen.

67%

is de grootste prijsstijging
per 100 ml, voor de AH Care
Fresh Gel tandpasta

Fabrikanten zijn wel transparant over de inhoud van hun verpakkingen. Maar verschillen zijn vaak pas zichtbaar als je een oude en nieuwe verpakking naast elkaar ziet. Teksten als 'nu met 10% minder inhoud' zijn wij nog nooit tegengekomen. Maar krijg je 25% extra, dan schreeuwen ze het van de daken.

Wij gingen op zoek naar meer voorbeelden van verpakkingen met minder inhoud. We doorzochten databases op verpakkingsveranderingen. Daarbij keken we naar veel-verkochte producten, zoals etenswaren en

toiletartikelen in supermarkten en drogisterijen. Van de voorbeelden die we vonden, laten we er hier, naast Snack a Jacks, nog 12 zien. Bij 6 van die 12 werd de inhoud minder, maar bleef de prijs gelijk. Bij 5 van de 12 voorbeelden steeg ondanks de kleinere inhoud toch de prijs. En bij 1 product (Teisseire siroop) daalde de prijs, maar de inhoud nog harder. We rekenden alles om naar een prijsstijging per 100 gram, 100 milliliter of stuk. En dat is schrikken, want de prijsstijging loopt op tot wel 67%.

Psychologische prijsgrens

Dit fenomeen, ook wel 'krimpflatie' genoemd, zien wij overigens al jaren. We vroegen de fabrikanten van deze producten naar de reden van de kleinere verpakkingen. Veel van hen noemen een verbetering aan het product of de verpakking. Bij onze eerdere onderzoeken lag vooral daar de nadruk op. Maar nu geven de meeste fabrikanten ook de gestegen prijzen van onder andere grondstoffen en energie als reden. Zo geeft snoepfabrikant Katja aan dat de kostprijs de afgelopen jaren zo hard gestegen is, dat Katja genoodzaakt is deze stijging door te belasten. Daarvoor zijn twee manieren: het verhogen van de prijs of het verlagen van de inhoud van het zakje. Katja koos voor de laatste optie. PepsiCo, fabrikant van onder andere Snack a Jacks en Quaker Cruesli, deed dit ook. PepsiCo voegt daaraan toe dat elk product een psychologische prijsgrens heeft. Die grens bepaalt (mede) of een consument een product wel of niet koopt. PepsiCo wil daaronder blijven en kiest daarom voor minder inhoud. Alle fabrikanten benadrukken daarnaast dat zij de verkoopprijs niet bepalen. Dat is wel waar, maar ze stellen wel een adviesverkoopprijs voor.

Duurzamere verpakkingen

Duurzaamheid speelt vaak ook een rol bij veranderingen aan verpakkingen. Zo wordt de verpakking van Quaker Cruesli tegenwoordig van FSC-karton gemaakt. Dat is een stuk duurder dan de vorige kartonsoort. En ook Robijn is overgestapt naar een duurzame fles, van 70% gerecycled plastic. 'We blijven continu onze

producten verbeteren, bijvoorbeeld op het gebied van ingrediënten of duurzaamheid. Dergelijke wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor de absolute prijs op het schap', licht Robijn toe.

En er zijn nog meer verklaringen. Zoals 'innovaties om een betere algehele schoonmaakervaring te bieden', zoals Page meldt over zijn vochtige toilet papier. Of aanpassingen naar aanleiding van consumentenonderzoek. Zo blijken volgens de fabrikant veel consumenten minder Rivella in hun blikje te willen, dus zijn de blikjes verkleind.

De psychologische prijsgrens bepaalt mede of je een product koopt

En volgens fabrikant Dr. Oetker wordt Koopmans Cakemeel vaak voor gevulde cake gebruikt, reden om de inhoud van een pak te verlagen. Over hoe dat precies zit, heeft Dr. Oetker een uitgebreide verklaring paraat: 'We hebben de samenstelling van de mix iets aangepast, waardoor de 'draagbaarheid' van de ingrediënten in de cake verbetert. Daarnaast hebben we de cake wat smeùiger gemaakt door het vervangen van tarwezetmeel voor maiszetmeel. Ook is het citroenaroma eruit gehaald om de cake geschikter te maken voor alle type vullingen. Kortom, met dit aangepaste cakemeel wordt het nog makkelijker om een lekkere gevulde cake te bakken.' Dr. Oetker geeft nog aan dat een gewichtsdaling over het algemeen de prijzen doet dalen. Maar dit keer niet, vanwege de sterk gestegen grondstofprijzen. Nu zul je niet zo snel een extra cake gaan bakken door die gewichtsdaling. Maar feit blijft dat je minder waar voor je geld krijgt. En dat geldt helaas voor de meeste producten die opeens in een gekrompen verpakking zitten. ►



Katja Apekoppen

Prijs: €1,89

Inhoud: van 300 naar 280 gram (-7%)

Prijs per 100 gram: +7%

Volgens Katja zijn er twee Apekoppen uit een zak van 35 gehaald. Overigens zijn niet alleen de zakken met Apekoppen kleiner geworden, maar ook die van onder meer de Katja Biggetjes, Kokindjes en Yoghurtgums.



Dreft Platinum All in One Groen

Prijs: €20,49

Inhoud: van 52 naar 48 (-8%)

Prijs per tablet: +8%

Fabrikant P&G geeft aan dat de formule van de tabletten begin dit jaar is 'geüpgraded', met een verbeterde reiniging en glans. Daarbij wil P&G altijd de beste prijs-kwaliteitverhouding garanderen. En dit resulteert dus blijkbaar in vier vaatwastabletten minder in een pak.



Ariel All-in-1 Pods Original

Prijs: van €23,49 naar €25,19

Inhoud: van 40 naar 39 (-3%)

Prijs per pod: +10%

Regelmatig past een fabrikant de inhoud van een hele productlijn aan. Bij Ariel is niet alleen het aantal pods, maar ook de inhoud van het vloeibaar wasmiddel verlaagd. Die is nu nog maar goed voor 19 wasbeurten in plaats van 20. Ook in een doos met capsules zit er één minder (naar 15).



Koopmans Cakemeel

Prijs: van €0,65 naar €0,69

Inhoud: van 500 naar 450 gram (-10%)

Prijs per 100 gram: +18%

Niet alleen de inhoud van Koopmans Cakemeel is verlaagd, maar ook die van zelfrijzend bakmeel (van 500 naar 400 gram). Omdat er veel opmerkingen van consumenten over kwamen, gaat de inhoud vanaf augustus weer naar 500 gram.



Robijn Klein & Krachtig wasmiddel color

Prijs: van €7,25 naar €8,35

Inhoud: van 20 naar 19 wasbeurten (-5%)

Prijs per wasbeurt: +21%

Robijn geeft aan altijd eerst te kijken of kostenstijgingen op een andere manier op te vangen zijn, voordat de prijs wordt verhoogd. In dit geval was de oplossing het aantal wasbeurten per fles te verlagen.



Kleenex Balsam tissues

Prijs: €2,09

Inhoud: van 72 naar 64 tissues (-11%)

Prijs per tissue: +13%

Niet alleen het aantal Balsam tissues, maar ook het aantal 'The Original' tissues is verminderd. Daarbij ging de inhoud van 80 naar 72 tissues. Bij Page vochtig toiletpapier (van zelfde fabrikant) troffen we ook minder velletjes aan in de nieuwe verpakking.



Quaker Cruesli 4 noten

Prijs: van €4,45 naar €4,65
Inhoud: van 850 naar
800 gram (-6%)
Prijs per 100 gram: +11%

Dit jaar heeft de fabrikant alleen de inhoud van de grootverpakkingen verminderd. Twee jaar geleden kregen de kleinere verpakkingen al een stuk minder inhoud: die gingen toen van 500 naar 450 gram.



Sum & Sam Boemboe Babi Ketjap

Prijs: €0,99
Inhoud: van 100 naar
95 gram (-5%)
Prijs per 100 gram: +5%

Fabrikant Superunie is gewisseld van leverancier, is de verklaring. Deze leverancier heeft Superunie geadviseerd om naar 95 gram over te stappen, overeenkomstig de inhoud van marktleider Conimex. Superunie heeft dat advies gevolgd.



Rivella Original 4-pack

Prijs: €2,59
Inhoud: van 4x330 naar
4x250 ml (-24%)
Prijs per 100 ml: +32%

Volgens de fabrikant zit er minder in, omdat 'een groot deel van de consumenten graag kleinere hoeveelheden consumeert'. En: 'Wij gaan niet over de prijs. Wel kunnen wij aangeven dat een aantal kostenverhogende factoren speelt.' Blijkbaar is het toch niet alleen de behoefte van de koper.



Tisseire siroop aardbei & framboos

Prijs: van €3,19 naar €2,99
Inhoud: van 750 naar
600 ml (-20%)
Prijs per 100 ml: +17%

Wij kregen helaas geen reactie van de fabrikant. Jammer, want deze wijziging is nogal opvallend. De prijs van een fles siroop is juist lager. Maar er zit zoveel minder in, dat het alsnog om een flinke prijsstijging gaat.



AH Care Tandpasta Fresh Gel

Prijs: €0,99
Inhoud: van 125 naar
75 ml (-40%)
Prijs per 100 ml: +67%

Volgens Albert Heijn is 'krimpflatie' niets nieuws. 'Dat kan allerlei redenen hebben. Het moet wel duidelijk zijn voor klanten. Daarom staat meestal op etiketten en verpakkingen wat de prijs per kilo of liter is.'



Bleijlevens Ambachtelijke rundvleessalade

Prijs: van €3,69 naar €3,89
Inhoud: van 450 naar
400 gram (-11%)
Prijs per 100 gram: +19%

Bleijlevens is door het grondstoftekort al blij als leveranciers alle bestellingen afleveren. Er is gekozen voor een combinatie van een kleinere inhoud en een prijsstijging. Zo hoopt Bleijlevens de prijs per bakje aantrekkelijk te houden.

Autokeuring

Wat een melkkoe

Met de algemene periodieke keuring (apk) kan de garage je flink op kosten jagen. Maar met de juiste kennis vermijd je die. En daarvoor hoef je geen verstand van auto's te hebben.

● 'Ruim 2 jaar geleden lieten wij onze 11 jaar oude Renault keuren. Volgens de garage kwam hij er n t doorheen. Maar bij de volgende apk moesten we rekening houden met een reparatie van  600. Er was iets met het chassis. Een jaar later lieten we hem bij een andere garage keuren. Niets aan de hand. En laatst kwam hij ook weer probleemloos door de keuring.' Theo Knoops heeft slechte ervaringen met het apk-systeem. 'Het is voor mij een punt van voortdurende zorg', vervolgt hij. 'Ik heb nog meegemaakt dat de overheid de apk introduceerde. Dat was omwille van de veiligheid. Als die niet verbeterde, zou hij weer worden afgeschaft.' Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat technische mankementen zelden de oorzaak zijn van auto-ongelukken, maar de apk bleef. Ook bij motorfietsen komen

ongelukken zelden door technische problemen en geldt er om die reden geen apk-plicht. Knoops sprak regelmatig Belgische collega's over het Nederlandse apk-systeem. 'In België zijn alleen onaf-

land. 'Ik heb de invoering van de apk voor 100% meegeemaakt. Hij heeft weinig tot niets te doen met verkeersveiligheid. Dat is nooit bewezen. Dat het voor het milieu goed is, is een andere zaak.' Daar

den keurmeesters, gaat er natuurlijk weleens wat mis. Het blijft toch mensenwerk. Om hiervan een beeld te krijgen, stelden wij ons ledenpanel hierover allerlei vragen. 78% van de panelleden twijfelde zelden of nooit aan de noodzaak van reparaties die uit de apk voortkwamen. Dat verklaart ook het geringe aantal panelleden (3%) dat ooit een second opinion liet uitvoeren. Terwijl je hiermee flink wat geld kunt besparen. Weliswaar heeft de overheid regels opgesteld waaraan een auto moet voldoen voor goedkeuring. Maar in de praktijk blijkt dat de keurmeester van grote invloed kan zijn op de uitkomst van de keuring. Zo kan een auto bij garage A allerlei dure reparaties nodig hebben voor apk-goedkeuring, terwijl garage B dezelfde auto probleemloos goedkeurt. En dan zijn er nog de forse prijsverschillen tussen

Een technisch mankement is zelden de oorzaak van een auto-ongeluk

hankelijke keuringsstations. Veel beter, want dan is er geen dubbele pet waarbij een autobedrijf flink kan verdienen aan een (af)keuring.' Jacques Magnee deelt Knoops' scepsis over de veiligheid. Hij was zelf ruim vijf jaar verantwoordelijk voor alle keuringsstations van de ANWB in het zuiden van het

heeft hij een punt, want de apk omvat ook milieu-aspecten, zoals een roetmeting.

Prijsverschillen

Bijna iedereen met een auto heeft te maken met de apk. Uitgezonderd zijn bezitters van een nieuwe of juist hele oude auto's. Met miljoenen keuringen per jaar en duizen-

garages voor dezelfde of dezelfde soort reparatie. Een voorbeeld is een klein lek in de uitlaat. Een garage kan dat dichtlassen voor een paar tientjes. Maar de meeste garageketens lassen niet. Daar moet je het complete uitlaatsysteem laten vervangen voor de apk-goedkeuring en dat kost je honderden euro's.

Reparaties nodig

Veel autobedrijven werken met een vast 'recept' bij een apk. Je brengt de auto 's morgens, ze bellen later op de dag, en tegen het einde van de middag mag je de auto

37

jaar geleden vond de eerste apk voor personenauto's plaats

ophalen. Het tussentijdse telefoontje bevat de uitslag. Met een beetje pech moet je allerlei kosten maken voor goedkeuring. Zeg je 'nee' tegen die kosten, dan keurt de keurmeester de auto af. Met daarbij vaak de opmerking dat je dan niet meer met de auto mag rijden, zo wees ons onderzoek uit. Uit onze enquête blijkt bovendien dat veel panelleden niet weten hoe het dan precies verder moet. Op de vraag hoelang je nog mag doorrijden met een afgekeurde auto antwoordde 35% 'weet ik niet'. En 25% dacht dat je dan nog tot de datum op

het (vorige) keuringsrapport mag rijden. Slechts 12% gaf het enige juiste antwoord: je mag na afkeuring alleen met de auto naar huis of naar een nieuwe keuring rijden.

Onder druk

Een garage die aangeeft dat je geen meter meer mag rijden na afkeuring, geeft dus onjuiste informatie. Het is natuurlijk wel een handig drukmiddel om de reparaties bij die garage te laten doen. 30% van ons panel voelde die druk in redelijke of hoge mate. Garages zijn niet zelden ook bewust vaag of simpelweg oneerlijk over de noodzaak van de reparaties. Ze weten bovendien hoe ze de toezichthouder vanuit de overheid, de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), om de tuin kunnen leiden. Want zeg je tijdens het telefoontje op alle reparatievoorstellen 'ja', dan komt alles op het apk-rapport. Volgt er een steekproef, dan kan de RDW-controleur achteraf onmogelijk checken of alles wel echt nodig was. Heeft de garage bijvoorbeeld prima werkende remmen of een nagenoeg nieuwe uitlaat vervangen, dan ziet de controleur alleen de nieuwe onderdelen in en onder de auto zitten. Daaraan is niet meer te zien of de reparaties wel nodig waren. Zeg je tijdens het telefoontje op alle reparatievoorstellen 'nee', dan zet de garage alleen de voor de apk noodzakelijke ingrepen op het rapport. Volgt er een RDW-steekproef, dan zal de controleur concluderen dat alles klopt. Want die weet niet dat er telefonisch ook onnodige



Bespaartips

- **Twijfel je aan de kosten of noodzaak van reparaties, laat de auto dan afkeuren.**
- **Met de afkeerpunten op het rapport kun je bij andere garages offertes opvragen. Of laat de auto elders opnieuw keuren, dat kost gemiddeld €30. Wordt de auto weer afgekeurd, controleer dan welke afkeerpunten overeenkomen.**
- **Wordt de auto bij een andere garage direct goedgekeurd, dan kun je de afkeerpunten van de eerdere keuring negeren. Je apk is dan weer minstens één jaar geldig.**
- **Een merkloze garage is meestal goedkoper. Die kan bijvoorbeeld lassen en is niet gebonden aan merkonderdelen.**

reparaties zijn doorgegeven. Kortom: twijfel je of iets noodzakelijk is voor de apk, laat de auto dan afkeuren. En vraag om een rapport. Met dat rapport kun je vervolgens naar andere garages voor een offerte. Of je laat de auto elders opnieuw keuren, en vergelijkt de rapporten met elkaar. Al betaal je dan meestal wel opnieuw keuringskosten.

Altijd een rapport

Wettelijk gezien is een autobedrijf verplicht je een rapport mee te geven na een apk. Maar ook hiermee lichten garages soms de hand. Wij liepen er tijdens ons mystery-onderzoek zelf tegenaan. De garage in kwestie zette de apk op de factuur, maar gaf geen rapport mee. Er bleek dan ook geen apk te zijn uitgevoerd. We dienden eerst als consument een klacht in bij de RDW. Vervolgens maakten we ons als Consumenten-

bond kenbaar en maakten we er een officiële melding van via een RDW-woordvoerder. In beide gevallen liet de RDW de garage ongemoeid, zonder opgaaf van redenen. Een eigenaardige gang van zaken, aangezien de RDW er zelf juist altijd op hamert dat klanten een apk-rapport vragen en krijgen. Want alleen dan kan de RDW toezicht uitoefenen. Op allerlei sites en apps vind je de apk-gegevens van bijna alle Nederlandse kentekens. Ben je al gebeld met de keuringsuitslag, maar twijfel je of de garage je auto officieel heeft 'afgemeld' bij de RDW? Voer je kenteken dan in op bijvoorbeeld kentekencheck.nl, en kijk onder het kopje 'APK resultaten'. Als de keuring van die dag er niet bij staat, is hij niet (af)gemeld bij de RDW en weet je dus niet wat je auto écht mankeert. Althans, op het gebied van veiligheid en milieu. ■

Zo kan het ook

Soms gaat service net een stapje verder

Hoera, een hoesje!

De vader van Henny Beslings viert zijn 93e verjaardag. Samen met haar broer wil Beslings hem een e-reader van Kobo cadeau doen. Met een bijpassend hoesje. De afwijkende schermmaat zorgt ervoor dat Besling online bij de Hoesjes Boetiek terechtkomt. Het hoesje zal als brievenbus-pakketje verstuurd worden. Maar helaas, ze ontvangt niks. De Hoesjes Boetiek doet niet moeilijk en stuurt meteen een tweede exemplaar. Maar ook deze keer blijft de brievenbus leeg. Ondertussen krijgt vader zijn e-reader. Zonder hoesje. Op zoek naar een oplossing neemt Besling contact op met PostNL. Die zegt weinig te kunnen doen. De enige manier lijkt om het pakketje aangetekend te versturen. Dan maar zo. De Hoesjes Boetiek stuurt een derde exemplaar. Besling ontvangt het pakketje nu wel, zelfs met een kleine attentie van de Hoesjes Boetiek erbij. De eigenaar heeft de hele dag track-and-trace in de gaten gehouden om te volgen of het pakketje eindelijk écht bezorgd werd. Dat is pas service tot aan de deur.

Uit het goede hout gesneden

De houten Brio-trein van Ingrid Schenk-Rijkenberg leek na jarenlang intensief gebruik nog altijd onverwoestbaar. Vroeger is er al veel met de trein gespeeld en nu is hij ook favoriet bij de kleinzonen. Helaas laat kleinzoon Guus van 18 maanden de bijbehorende houten veerboot vallen, waardoor de klep van het bootje in drie stukken breekt. Of ze een nieuwe klep kan bestellen, mailt Schenk-Rijkenberg naar fabrikant Ravensburger. In plaats van een mail terug, ontvangt ze tot haar grote verbazing de volgende dag al een pakketje met een nieuwe veerboot erin. Ravensburger wenst de kleinzonen van Schenk-Rijkenberg veel speelplezier. Het loopt als een trein, die service bij Ravensburger.



Panklare oplossing

Enkele jaren geleden kocht Jaap Delver een 10 liter-kookpot van het merk Nameta. Hij gebruikt de pan als hij kookt voor grote gezelschappen. Maar bij het maken van een stampot gaat het opeens mis. Een handvat laat los. Helaas is de garantie na al die jaren verlopen. Omdat Delver de pan nog graag gebruikt, vraagt hij fabrikant

BergHoff Creations NV of hij het handvat zelf zou kunnen lijmen. En of de fabrikant kan adviseren welke lijm hij daarvoor het best kan gebruiken. BergHoff Creations vraagt Delver om foto's te sturen van de pan. En biedt daarna een nieuwe pan aan. Een koerier levert de pan zelfs af bij Delver aan huis. BergHoff kan dus wel een potje breken bij Delver.

Dat is aardig

In 2019 kopen Astrid Veraart en Rudy Akkerman een AEG-warmtepompdroger bij Bol.com. De droogprestaties vallen een beetje tegen, maar dat wijten ze aan de nieuwe droogtechniek. Na ruim twee jaar begeeft de droger het. Net buiten de garantietermijn, maar ruim binnen de verwachte levensduur. Ze nemen contact op met fabrikant Electrolux Service. Die repareert de machine voor €199. De droger werkt nu beter dan ooit tevoren. Maar omdat het toch een flink bedrag is, bellen Veraart en Akkerman de Consumentenbond om te vragen wat hun rechten zijn. En dan horen ze dat ze contact hadden moeten opnemen met de verkoper: Bol.com. Door de reparatie bij Electrolux hebben zij hun rechten verspeeld. Op ons advies besluiten ze alsnog contact op te nemen met Bol.com, je weet maar nooit. Ze mailen een uitleg van de situatie en een verzoek tot een bijdrage in de kosten. Al snel worden ze teruggebeld. Naar welk rekeningnummer mag het bedrag overgemaakt worden? Enkele dagen later staat het geld al op de rekening. Dik voor elkaar zo.



Dat loopt goed

In de webshop van Van Haren bestelt Rianne Brooks-Boone een paar schoenen. Op de site staat dat er twee kleurvarianties verkrijgbaar zijn. Maar allebei de foto's laten dezelfde kleuren zien. Precies die Brooks-Boone wil. Ze besluit de bestelling op goed geluk te plaatsen. Maar helaas, ze ontvangt de schoenen in de verkeerde kleur. Brooks-Boone belt de klantenservice. De aardige medewerker adviseert haar om naar een winkel te gaan, omdat ze niet kan garanderen dat het bij een volgende bestelling wel goed gaat. Helaas heeft de winkel de schoenen niet. Weer belt Brooks-Boone met de klantenservice. De medewerker zegt toe dat ze gaat helpen. En hoe. Diezelfde avond ontvangt Brooks-Boone een mailtje. Een collega in het logistieke centrum heeft zelf gezocht naar de juiste kleur schoenen en heeft het paar al naar haar opgestuurd. Op goed vertrouwen dat ze het andere paar terugstuurt. Dit moet Brooks-Boone toch echt even delen met Zo kan het ook. 'Want wat een service!'

Pluim geven?

Ook een positieve ervaring gehad? Mail naar zokanhetook@consumentenbond.nl


 Sneller internet

Glasvezel op stoom

In rap tempo wordt er in Nederland glasvezel aangelegd. De waardering voor internet via glasvezel is goed, maar de kosten vallen soms hoog uit.

● Vorig jaar zijn er 885.000 huishoudens aangesloten op het glasvezelnetwerk. In 2020 waren dat 533.000 huishoudens en dat was toen al een recordaantal. In totaal heeft iets meer dan de helft van de Nederlandse huishoudens toegang tot internet via glasvezel. En dat aantal zal in de komende jaren waarschijnlijk flink toenemen. Ons internetpanel geeft goede scores aan de glasvezelproviders. Wel liggen de prijzen voor glasvezel soms hoger dan die voor een vergelijkbaar DSL-aanbod (via het koperen netwerk).

Welke providers?

KPN is de grootste partij bij de aanleg van glasvezel-internet. Het glasvezelnetwerk moet op veel plaatsen het koperen netwerk gaan vervangen. Waar glasvezel ligt zal KPN in 2023 de koperlijn uitzetten. Dat betekent voor veel consumenten een overstap naar glasvezel-internet of naar de kabel van Ziggo of een van de andere kabelmaatschappijen.

Net als bij DSL is het glasvezelnetwerk van KPN toegankelijk voor meerdere providers. Onder meer T-Mobile, Youfone en Freedom Internet leveren hun diensten via het KPN-netwerk. De glasvezelnetwerken van Delta, E-Fiber en Open Dutch Fiber (ODF) zijn in principe ook open voor alle partijen. Niet alle providers leveren hun diensten via alle netwerken. KPN biedt zijn diensten voornamelijk via het eigen netwerk aan. Bij ODF kun je vooralsnog alleen terecht met T-Mobile. Bij Delta vind je naast de eigen providers Delta en Caiway, alleen Online.nl. Ziggo kiest ervoor om zijn kabelnetwerk te vernieuwen. Ziggo biedt wel glasvezel aan bij sommige nieuwbouwprojecten, maar heeft geen plannen om op grote schaal glasvezel-internet aan te leggen.

Scores van het panel

Elk kwartaal publiceren we de resultaten van ons onderzoek naar providers. Hiervoor geeft ons internetpanel scores voor internet, tv en telefonie van de providers waarvan ze klant zijn. Ook meldt het panel storingen en beoordeelt het de klantenservice. Over internet, tv en bellen zijn de panelleden over het algemeen tevreden.

In het eerste kwartaal van 2022 geven ze een 7,6 gemiddeld als Testoordeel voor de providers. De laagste score is een 7,0 en de hoogste een 8,0.

KPN glasvezel is Beste uit de Test. Daarmee staat KPN voor de tweede keer op rij aan kop. De provider krijgt een 8,0 voor internet, tv en telefonie. Deze score gaat niet over de aanleg en uitvoering van het glasvezel-netwerk zelf. Klanten waarderen de kwaliteit van het internet met een 8,2, voor televisie

Hogere prijzen

De meeste providers verhogen elk jaar weer hun prijzen. Vanaf begin juli komt er bij Ziggo gemiddeld €2,10 bij. Het bedrag verschilt per abonnement. Ook KPN komt met een stijging van gemiddeld €1,90 per maand. XS4All volgt in september. Volgens de providers gaan de prijzen omhoog door inflatie en door gestegen onderhoudskosten. De prijsverhoging is een goede aanleiding om te kijken of

Er zijn behoorlijke prijsverschillen tussen de providers. Eind april vergeleken we de prijzen van internet-only-abonnementen. We gingen uit van abonnementen met een looptijd van twee jaar. Kortingen, kosten voor de aansluiting en andere (eenmalige) kosten namen we ook mee. Sommige providers vragen eenmalig of maandelijks een bedrag voor de router als je dit apparaat via hen afneemt. Ook die kosten zitten er bij in. Wie goedkoop wil internetten, kan het best terecht bij Budget-alles-in-1. De prijzen van de abonnementen zijn er circa een kwart lager dan het gemiddelde. Bij deze provider betaal je per maand €28,50 voor 50 Mbps en voor 100 Mbps €29. Het gaat wel om internet via DSL.

Gemiddeld 20% van ons panel geeft aan last te hebben gehad van storingen in het tv-signaal

is de score een 7,9. Verder krijgt KPN een 8,7 als algemene waardering van de klanten. Over het algemeen zijn de klanten van alle providers tevreden over internet en bellen. Hierbij is er overigens weinig onderscheid tussen de achterliggende techniek. Bij de koplopers KPN en Freedom Internet liggen de scores voor glasvezel en DSL dicht bij elkaar. Op basis van ons onderzoek is er dus geen enorme kwaliteitswinst te behalen met een overstap naar glasvezel. Wil je supersnel internet, dan ben je er vaak wel op aangewezen.

Over het televisiesignaal zijn veel klachten. Gemiddeld geeft 20% van de klanten aan dat ze last hebben gehad van storingen. Providers met weinig storingen zijn in de minderheid. Bij KPN en Ziggo heeft slechts 12% van de klanten er last van. Bij Freedom Internet DSL is dat maar liefst 31%. Voor glasvezel van Freedom Internet is dit percentage wat lager, maar alsnog 25%. De hoge storingspercentages vertalen zich naar een magere 6,1 voor televisiekwaliteit. Daarmee staat Freedom Internet voor televisie onderaan de lijst. Wel krijgt de klantenservice een mooie 8,7: de klanten zijn zeer tevreden over de hulp die ze krijgen bij Freedom Internet.

je nog wel goed zit bij je provider. Bij het internetaanbod is de download-snelheid meestal bepalend voor de prijs. Hoe hoger de snelheid, hoe hoger de prijs van het abonnement. Met snelheden tot 50 Mbps kun je in een klein huishouden goed internetten en Netflix of Videoland kijken. Een gezin met twee kinderen heeft meer aan snelheden van 50 Mbps of 100 Mbps. Daarmee kun je in de regel vlot met meerdere apparaten tegelijkertijd het internet op.

Wat kost glasvezel?

De prijzen voor internet via glasvezel zijn soms hoger dan bij DSL. Bij Budget-alles-in-1 betaal je per maand €8 meer voor 50 Mbps en €10 meer voor 100 Mbps. Ook bij andere providers zijn er flinke prijsverschillen tussen DSL en glasvezel. Bij Youfone betaal je €8 per maand meer voor glasvezelinternet van 50 Mbps. En voor 100 Mbps zelfs €10,50 meer. Ook bij Online.nl en Freedom Internet zijn er prijsverschillen tussen DSL en glasvezel. Bij een verplichte overstap naar glasvezel behoud je de prijs van je DSL-abonnement. Sommige providers hanteren verschillende tarieven voor hetzelfde glasvezelaanbod. Bij T-Mobile betaal je een hogere maand- ▶

Voldoende concurrentie?

De markt voor vast internet is in Nederland grotendeels in handen van KPN en Ziggo. In 2020 is bepaald dat Ziggo zijn netwerk niet hoeft open te stellen voor andere providers. De ACM (de Autoriteit Consument en Markt) heeft sindsdien onderzocht of er voldoende concurrentie mogelijk is op het glasvezelnetwerk van KPN.

KPN heeft toegezegd de tarieven voor toetreders te verlagen en toegang makkelijker te maken. De ACM heeft deze toezeggingen verwerkt in een 'ontwerpbesluit' en dat voorgelegd aan alle partijen. Als het besluit wordt goedgekeurd, gelden de wijzigingen voor de komende acht jaar.

prijs als je internet afneemt in een bepaald gebied. Voor 100 Mbps is de reguliere maandprijs (zonder kortingen dus) dan €10 hoger. Freedom Internet levert internet via diverse glasvezelnetwerken. Het prijsverschil tussen internet van 1 Gbps op een regionaal netwerk en op het landelijke netwerk van KPN is maar liefst €35 per maand (zie ook het kader Voldoende concurrentie?).

De meeste abonnementen worden aangeboden in de categorie 1 Gbps. Ook hierbij wijken de prijzen maximaal zo'n kwart af van het gemiddelde. De gemiddelde maandprijs van zo'n supersnelle internetlijn is €53. Bij de kleine providers Tweak en Jonaz betaal je er €41 en €42 per maand voor. Ook T-Mobile is voordelig met €43,75. Het hangt wel af van je postcode: heb je pech, dan betaal je €56,25 per maand.

KPN Glasvezel zit met €51 net onder het gemiddelde. Ziggo is prijzig met €57,31 per maand.

Internet verbeteren

Traag internet in huis kan veel oorzaken hebben. Overstappen naar een andere provider lost het probleem niet altijd op. Een sneller internetabonnement leidt ook niet automatisch tot een betere internetervaring. Vaak zijn er problemen met wifi. Bij veel huishoudens staat de router in de meterkast. Het helpt al om de router op een andere plek te zetten. Zo zijn er meer kleine aanpassingen die je kunt doen. Providers bieden vaak hulp in de vorm van een wifiservice. Uit ons eerdere onderzoek blijkt dat na een telefoontje naar de klantenservice de problemen in veel gevallen verholpen zijn. ■



Hoe kom ik aan glasvezel?

Op veel plaatsen in Nederland wordt glasvezel aangelegd. De glasvezelleggers maken de plannen vaak lang van tevoren bekend. Samen met de gemeenten bepalen ze waar glasvezel komt. Via folders krijg je bericht als je adres aan de beurt is. Door je postcode in te vullen op de sites van de glasvezelleggers zie je of er plannen zijn in je buurt. Zie ook consumentenbond.nl/glasvezel.

Test alles-in-1-providers

Merk & Type	Testoordeel	Kwaliteit internet	Kwaliteit televisie	Kwaliteit telefonie	Klantenservice	Provider-waardering
Weging voor Testoordeel		30%	30%	10%	20%	10%
1 KPN Glasvezel	8,0	8,2	7,9	8,7	7,3	8,7
2 Freedom Internet DSL	7,9	8,2	6,2	9,1	8,7	9,8
3 Freedom Internet Glasvezel	7,9	8,7	6,1	9,3	8,7	9,6
4 KPN DSL	7,8	7,9	7,5	8,6	7,3	8,3
5 Delta Kabel	7,7	8,3	6,9	8,5	7,3	8,3
6 Ziggo Kabel	7,7	7,7	7,7	8,2	7,4	7,5
7 Budget Alles-in-1 DSL	7,6	7,6	7,5	8,0	7,4	7,9
8 TriNed Glasvezel	7,6	8,4	6,3	8,5	7,8	8,4
9 Tele2 DSL	7,5	7,7	7,2	7,7	7,5	7,8
10 Solcon Glasvezel	7,4	7,8	6,8	8,3	7,5	7,3
11 T-Mobile Thuis Glasvezel	7,1	7,5	6,5	8,2	6,6	7,7
12 Caiway Glasvezel	7,0	7,5	6,6	8,1	6,0	7,1

■ Beste uit de Test ■ 7,5 en hoger

Check online

Op consumentenbond.nl/glasvezel lees je meer over (de aanleg van) glasvezel en de scores van de providers

Mijn labwaarden

Neem je bloed serieus

Je bloedbeeld kan veel vertellen over je gezondheid. Maar wat betekent het eigenlijk als een bloedwaarde afwijkt van de standaard? Het boek *Mijn labwaarden* geeft uitleg.

● Bij vrouwen stroomt er gemiddeld 4,5 liter bloed door het lichaam, bij mannen 5,6 liter. Het brengt voedingsstoffen en zuurstof naar alle cellen in je lijf. De verschillende bestanddelen zeggen allemaal iets over je gezondheid. Er wordt daarom vaak bloedonderzoek gedaan als de huisarts of specialist denkt aan een ziekte. Of om het verloop van een ziekte en het effect van een behandeling te bepalen. Maar ook om juist ziekte te voorkómen. Afwijkende bloedwaarden hoeven niet meteen te betekenen dat er iets aan de hand is. Zo'n 5% van de gezonde bevolking valt buiten de normaalwaarden zonder ziek te zijn. Het laboratorium hanteert een bepaald bereik voor die normaalwaarden. Factoren als leeftijd, geslacht, regio of afkomst spelen daarbij mee. Laboratoria kiezen zelf de methode om een bloedwaarde te bepalen. Daarom is het slim om bij herhaalde metingen als het kan hetzelfde lab te nemen.

Rood en wit

Het complete bloedbeeld bestaat uit het rode en het witte bloedbeeld. Rode bloedcellen zijn de vervoerders van zuurstof en zien eruit als een ingedeukt schijfje. In een liter bloed zitten er ongeveer 5000 miljard. Ze worden aangemaakt door het beenmerg en leven zo'n 120 dagen. Bij een zuurstoftekort maakt het lichaam meer van het hormoon erytropoëtiene (EPO) aan. Dit stimuleert de aanmaak van rode bloedcellen. Een te grote hoeveelheid rode bloedcellen kan wijzen op zuurstoftekort. Dit kan ontstaan hoog in de bergen of door hart- en longziekten. Verhoogde waarden komen ook voor bij onder andere overmatig roken, uitdroging en koolmonoxide-

vergiftiging. Andere oorzaken van extra aanmaak van rode bloedcellen zijn acuut of chronisch bloedverlies, malaria en sikkelcelziekte. Verlaagde waarden (bloedarmoede) komen voor bij ijzerstofwisselingsziekten, beenmergaandoeningen, vitamine B12-tekort, infecties en nier-, schildklier- en bijschildklierziekten. Witte bloedcellen worden in de thymusklier en in het beenmerg gevormd. De thymusklier is een orgaan dat vooral bij kinderen een belangrijke rol vervult in het afweersysteem en na de puberteit verschrompelt. Er zijn meerdere soorten witte bloedcellen die allemaal hun eigen taak hebben in het immuunsysteem. Ze worden in grofweg drie groepen ingedeeld: granulocyten, lymfocyten en monocyten. Granulocyten zijn ook weer onder te verdelen in drie groepen. Ze zorgen voor de algemene afweer van infecties door bacteriën en schimmels, zijn betrokken bij de afweer van parasieten als wormen en luizen en bij bepaalde allergieën en auto-immuunziekten. Lymfocyten zijn kleine witte bloedcellen die verantwoordelijk zijn voor de aanmaak van antilichamen. Bij een ontstekingsreactie neemt het aantal toe. Monocyten zorgen ervoor dat bacteriën en beschadigde of afgestorven cellen worden opgeruimd.

Bloedplaatjes

De kleinste cellen in het bloed zijn bloedplaatjes. Die spelen een belangrijke rol bij de bloedstolling. Bij een bloeding vormen ze een bloedprop (trombus) die de wond afsluit. Hogere bloedplaatjeswaarden komen onder andere voor bij stress, inspan-

ning, infecties en ontstekingen, chronische leukemie en ijzertekort. Te weinig bloedplaatjes zie je onder meer bij beenmergaandoeningen, leukemie, bloedarmoede, leveraandoeningen en nierfalen.

Aan de hand van je bloedbeeld kan een arts al veel over je gezondheid zeggen. Het boek *Mijn labwaarden* gaat er uitgebreider op in en bespreekt per ziekte welke bloedwaarden worden gemeten. Bijvoorbeeld bij diabetes, hart- en vaatziekten en kanker. Met die informatie kun je laboratoriumuitslagen beter begrijpen en ga je goed voorbereid het gesprek met de arts in. ■

Meer weten?

In *Mijn labwaarden* geven we in begrijpelijke taal uitleg over laboratoriumuitslagen. En we bespreken de meest uit-

gevoerde bloedtests en mogelijke oorzaken van afwijkingen.

Het boek kost €21 voor leden en €26 voor niet-leden. Gratis verzending. Ook verkrijgbaar als e-book: €14,25 voor leden en €17,75 voor niet-leden. Bestellen kan via consumentenbond.nl/bloeduitslagen of telefonisch: 070 - 445 45 45.



Test tablets

Nieuwer niet altijd **beter**



Veel tablets zijn al zo goed dat nieuwere versies weinig toevoegen of zelfs van mindere kwaliteit zijn. En die zijn nog vrijwel altijd duurder ook. Welke oudere modellen zijn net zo goed of zelfs beter dan de nieuwe?

● De twee grote tabletmerken, Apple en Samsung, brengen elk jaar nieuwe modellen uit. Die zien er vaak net iets gelikter uit dan de vorige versie, maar aan de binnenkant is er vaak niet veel veranderd. De twee fabrikanten weten inmiddels wel hoe je een goede tablet moet maken. Met verbeteringen komen wordt dus steeds moeilijker.

Werksnelheid

De iPad Pro is al jaren het paradepaardje van Apple. Deze prijzige tablet is erg fijn in het gebruik, of je nu een variant uit 2018, 2020 of 2021 hebt. Vooral zijn werkkraft, hoe snel hij is met apps en websites laden, is ongeëvenaard. Apple loopt namelijk voorop met de ontwikkeling van processors. Een iPad Pro uit 2018 of 2020 is meer dan snel genoeg voor doorsnee tabletgebruik. Je kunt er dus prima mee internetten, video's en films kijken. Alleen voor de meest veeleisende applicaties kan een nieuw model nuttig zijn. Denk aan grafische spellen en (professionele) beeldbewerkings-apps. Die enorme werksnelheid werkt ook door

naar minder prijzige iPads. Elke iPad die je nieuw koopt, is voor 99% van de gebruikers snel genoeg. De reguliere iPad van twee jaar terug werkt bij de meeste toepassingen vlekkeloos.

Bij Samsung en andere Android-merken is de speelruimte iets kleiner. Topmodellen zoals de Galaxy Tab S8 zijn ook erg krachtig, maar daaronder wordt het wel minder. Bij middenklasse Android-tablets van €300 à €400 zijn haperingen en lange laadtijden nu nog vrij zeldzaam, maar de vraag is of dat over drie of vier jaar nog zo is. Dus waar een iets oudere Galaxy Tab S7 nu een prima keuze is, is een Tab S5e of S4 dat al minder. In de categorie tablets van rond de €200 vind je geen iPads meer. De Samsung Galaxy Tab A8, de Lenovo Tab P11/K10 en de Realme Pad zijn momenteel de beste budgettablets. Zij zijn nu nog prima om mee te internetten en series of films te kijken, maar hebben het moeilijk met meer intensieve toepassingen. Alternatieven van een paar generaties terug schieten ook voor licht gebruik tekort en zijn dus geen aanraders meer. Kijk daarom in de winkel goed naar de modelnaam en het jaartal.

Schermkwaliteit

Ook bij de schermkwaliteit is er niet zo veel verschil meer tussen de generaties als bijvoorbeeld vijf jaar geleden. Leg je een Galaxy Tab S7 naast een Tab S8, dan moet je je best doen om de verschillen te zien. Beide hebben heel heldere en scherpe lcd-schermen. En dan hebben we het nog niet eens over de oled-schermen van de duurdere varianten. Dit geldt ook voor de Apple iPad Pro-modellen, zeker die vanaf 2018. De resultaten van de schermmetingen in onze test, voor bijvoorbeeld contrast, helderheid (felheid) en kleurweergave, zijn ►

Q ZO TESTEN WE

Om de snelheid van de tablet te onderzoeken, doen we een aantal tests. We gebruiken specialistische software om vast te stellen hoe snel de tablet is bij bepaalde activiteiten, zoals internetten, video's afspelen en gamen. Ook doen we praktijktests om de opstarttijd, bestandsoverdracht en wifi-prestaties te beoordelen.

Grote tablets



Apple iPad Pro 11 (2021)

Testoordeel: 8,7
Richtprijs: €890

De scherm- en geluidskwaliteit zijn ongeëvenaard. Door de zeer krachtige M1-chip en het optionele Magic Keyboard is het een uitstekende laptopvervanger. De accu gaat maar liefst 14 uur mee bij internetten.



Apple iPad (2020)

Testoordeel: 8,3
Richtprijs: €360

Deze vorige generatie iPad is vrijwel net zo goed als de nieuwe. Hij is erg snel en heeft een mooi scherm. Kies alleen de nieuwe voor het verbeterde videobellen en de extra opslag. Of als het prijsverschil kleiner wordt.

Kleine tablets



Apple iPad mini (2021)

Testoordeel: 8,6
Richtprijs: €540

Dit is de koning van de kleine tablets. De 2021-versie doet alles wat je van hem vraagt met verve, dankzij de snelle A15-chip en het prachtige scherm. Het is de eerste iPad mini met universele usb C-aansluiting.



Samsung Galaxy Tab A7 Lite

Testoordeel: 7,4
Richtprijs: €150

Goedkope tablet die snel genoeg is voor internetten en af en toe een spelletje spelen. Prima als tablet voor erbij of voor de kinderen. Heeft gezichtsherkenning, gps en een geheugenkaarthouder. Minpunt: de lage schermhelderheid.

sindsdien niet veel verbeterd. En dat is niet zo gek, want hoe verbeter je een scherm dat op elk punt al zo mooi is? Bij de mindere dure tablets zien we ook al een tijd geen grote verbeteringen meer. De Apple iPad Air en gewone iPad hebben al jaren mooie kleurechte en heldere schermen. Overgaan van een iPad (Air) 2020 op een 2021-versie is dus nauwelijks een upgrade. Bij Android lopen vooral de goedkoopste modellen wat achter. Ze zijn hét bewijs dat een goed scherm maken wel wat kost. De scherpte van tekst en beeld is meestal best in orde, maar de maximum helderheid laat te wensen over. Dat betekent dat ze relatief snel onbruikbaar zijn bij een beetje tegenlicht. Ook de kleuren en het contrast zijn vaak ondermaats. Toch voldoen de schermen wel voor internetten of een e-book lezen. Bij video's kijken of videobellen worden de nadelen sneller hinderlijk.

Accu en webcam

Nieuw is dus niet altijd beter. Het beste bewijs daarvoor zie je bij het uithoudingsvermogen. Op de accuduur scoren nieuwe modellen vaak niet beter. Sterker nog, in onze test zien we regelmatig dat tablets hierop achteruitgaan. Zo gaat de 2022-versie van de iPad Air acht uur mee bij intensief gebruik. Dat was tien uur bij de vorige versie. Jammer, want de superlichte Air is juist erg geschikt om mee te nemen. Vermoedelijk is de snellere (M1-)processor de oorzaak. Zijn er dan helemaal geen zinvolle verbeteringen bij tablets? Gelukkig wel, al moet je daarvoor wat langer zoeken. De webcam is, nu we met z'n allen steeds meer videobellen, een stuk relevanter geworden. En op dat punt zien we een positieve ontwikkeling bij de nieuwste tablets. De scherpte en algehele beeldkwaliteit zijn beter. En met Center Stage (Apple) en Auto-framing (Samsung) zit er ook een handige toepassing op waarmee de camera je volgt als je beweegt. Dit werkt wel alleen op de nieuwste iPad-/Samsung-modellen. Zoek je een tablet om regelmatig mee te videobellen, dan heeft een nieuwere generatie iPad of Samsung-tablet dus zeker meerwaarde. Verder is ook de kwaliteit van de microfoon en speakers vooruitgegaan. Maar verwacht

van de geluidskwaliteit niet te veel. Vooral het gebrek aan lage tonen maakt een nieuwe iPad Pro niet zo goed als een losse (draadloze) speaker of koptelefoon. Opvallend is de trend dat bij nieuwe tablets geen oplaadadapters meer zitten. Zo ontstaat de vreemde situatie dat je nog wel een adapter krijgt bij de Galaxy Tab S7, maar bij de Tab S8 niet meer. Geen probleem als

50%

van de tablets heeft een schermformaat van 11 inch of groter

je nog een geschikte adapter hebt liggen, maar dat zal meestal niet het geval zijn. Een smartphone-adapter is vaak niet goed genoeg. Een adapter kost al gauw zo'n €30.

Ondersteuning

Een belangrijke reden om toch de nieuwste tablet te kiezen, is de langere software-ondersteuning. Dat is vooral relevant bij Android-tablets, want die fabrikanten hebben vaak een relatief kort updatebeleid. Het beste jongetje van de klas is Samsung. Het merk belooft nu twee jaar grote updates en daarna nog een of twee jaar beveiligingsupdates, afhankelijk van de tablet. Vier jaar klinkt misschien niet zo kort, maar bedenk dat de teller al gaat lopen als de tablet voor het eerst in de winkel verschijnt.

Krijgt je tablet geen updates meer, dan duurt het nog best lang voordat de werking minder wordt. Het gebrek aan veiligheid is sneller een probleem. Zodra die updates ophouden, kun je beter geen bankzaken meer op je tablet doen of met andere gevoelige data werken.

Bij Apple hoeft je je minder zorgen te maken. iPads ontvangen gemiddeld zo'n 80 maanden ondersteuning. Van de 30 iPads die sinds 2010 verschenen, zijn er maar 8 die niet meer ondersteund worden. ■

Elvin Dujardin onderzoekt digitale apparaten

‘Denk ook eens aan een refurbished (opgelapte) tablet. Zo kun je een iPad Air of mini uit 2019 op de kop tikken voor zo’n €250 minder dan een nieuwe. Een iPad Pro uit 2018 is er zelfs voor bijna €400 minder. Let wel op de accu, want dat onderdeel slijt.’



Test tablets

Beste Tablets 2023														
Merk & Type		Richtprijs	Testoordeel	Gebruiksgemak		Uitvoering alledaagse taken	Accu	Schermkwaliteit	Tabletmogelijkheden	Snelheid	Accu duur (uur)	Schermdi ameter (inch)	Opslagruimte in GB (netto)	Gewicht (g)
	Weging voor Testoordeel			25%	25%	15%	15%	10%	10%					
1	Apple iPad Pro 11 (2021)	€890	8,7	8,6	8,9	9,1	9,2	6,3	9,3	13,5	11	128 (113,2)	465	
2	Apple iPad mini (2021)	€540	8,6	9,0	9,0	8,4	8,7	6,2	9,3	11,5	8,3	64 (49,5)	293	
3	Apple iPad Pro 12.9 (2021)	€1125	8,6	8,6	9,1	8,4	9,3	6,1	9,3	13	12,9	128 (113,5)	686	
4	Apple iPad (2021)	€390	8,4	9,0	8,8	8,4	8,4	5,6	8,9	13	10,2	64 (49,5)	481	
5	Apple iPad Air (2020)	€640	8,4	9,1	9,1	7,7	8,3	5,7	9,2	10	10,9	64 (54,5)	464	
6	Samsung Galaxy Tab S8	€730	8,4	8,8	8,6	7,8	7,9	8,4	9,0	11	11	128 (100,8)	511	
7	Apple iPad (2020)	€360	8,3	8,8	8,7	8,0	8,4	5,3	8,9	12	10,2	32 (19,8)	480	
8	Samsung Galaxy Tab S7	€700	8,3	8,5	8,3	8,2	7,8	8,4	8,7	12	11	128 (99,4)	500	
9	Microsoft Surface Pro 8 (Core i5)	€1180	8,3	8,2	8,7	8,4	7,7	8,0	8,8	11,5	13	128 (73,8)	895	
10	Samsung Galaxy Tab S7 FE	€570	8,2	8,5	8,4	7,3	7,8	8,3	8,5	11	12,3	64 (44,4)	612	
11	Apple iPad Air (2022)	€700	8,2	9,1	9,2	6,0	8,3	5,7	9,4	8	10,9	64 (50,6)	466	
12	Samsung Galaxy Tab S8+	€900	8,2	8,8	8,6	6,7	7,6	8,3	9,0	10	12,4	128 (-)	569	
13	Xiaomi Pad 5	€400	8,1	8,2	8,4	9,6	7,0	5,7	8,6	15,5	11	128 (105,7)	511	
14	Microsoft Surface Go 3 (Pentium)	€480	8,1	8,3	8,5	7,3	7,5	8,2	8,6	9,5	10,5	64 (28,8)	540	
15	Samsung Galaxy Tab S8 Ultra	€1140	8,1	8,8	8,7	5,5	8,0	8,1	9,2	7,5	14,6	128 (100,8)	745	
16	Samsung Galaxy Tab S6 Lite	€350	8,0	8,7	8,2	7,6	7,0	8,1	8,1	11,5	10,4	64 (47,8)	459	
17	Lenovo Yoga Tab 11	€380	8,0	8,4	8,1	8,7	7,2	7,0	8,2	13	10,9	256 (239,3)	625	
18	Samsung Galaxy Tab A8	€190	7,6	8,4	7,6	7,4	5,8	8,1	7,8	12	10,5	32 (17)	500	
19	Lenovo Tab K10	€210	7,6	7,9	7,6	9,1	6,0	7,6	7,2	16,5	10,3	64 (51)	462	
20	Lenovo Tab P11	€245	7,6	8,1	7,9	7,2	6,9	7,8	7,8	11,5	10,9	64 (-)	490	
21	Realme Pad	€180	7,5	8,3	7,3	8,2	5,4	8,1	7,8	11,5	10,4	64 (50,6)	435	
22	Samsung Galaxy Tab A7 Lite	€150	7,4	8,6	7,6	6,6	5,2	8,2	7,2	9,5	8,7	32 (17,9)	367	
23	Nokia T20	€200	7,4	8,0	7,6	8,0	5,6	7,3	7,6	13,5	10,4	64 (45,2)	461	
24	TCL 10 Tab Max	€220	7,4	7,9	7,3	8,8	5,1	7,2	7,7	16,5	10,3	64 (49,3)	460	
25	TCL Tab 10L	€140	6,4	7,7	7,1	5,2	5,0	7,4	4,5	7	10	32 (25,4)	447	

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager • Prijzen van mei • Selectie: goed verkrijgbare iPads, Windows- en Android-tablets (Android vanaf 11.0) • Netto opslagruimte wil zeggen de opslagruimte die je daadwerkelijk kunt gebruiken • Op de iPads, Surface Pro 8 en Xiaomi Pad na hebben alle tablets een microSD-kaarthouder voor het uitbreiden van de opslagruimte.

Check online

Kijk voor meer dan 150 geteste tablets op consumentenbond.nl/tablet

Duurzamer leven

Kleine stappen, groot verschil

Duurzamer leven hoeft niet ingewikkeld te zijn. Begin met kleine stapjes en ga ermee door tot het vanzelf gaat. We geven je 12 tips waar je vandaag al mee kunt beginnen.



● **Klimaatverandering.** Je kunt er niet meer omheen. Heel vrolijk word je niet van alle berichten, maar de feiten en cijfers liegen er niet om. Sinds 1900 is de gemiddelde jaartemperatuur met zo'n 2 °C gestegen. Met als gevolg vaker extreem weer met hitte, zware regenval en stormen. Voor de een zijn deze berichten reden om in actie te komen. Maar op de ander werken ze juist verlamdend en geven ze een machteloos gevoel. Want heeft het wel zin als je in je eentje minder vlees eet of de auto vaker laat staan? Het antwoord is: ja.

Natuurlijk kunnen Nederlandse huishoudens het probleem niet alleen oplossen. Ook de overheid en het bedrijfsleven zullen in actie moeten komen. Maar als we onze planeet leefbaar willen houden, is niets doen zeker geen optie. Gelukkig kun je met kleine stappen al veel bereiken. Zoals met deze 12 tips die je redelijk eenvoudig kunt toepassen in je leven.

1

Eerherstel voor de washand

'Vroeger was alles beter.' Je hoort het ouderen weleens zeggen. Natuurlijk is dat niet waar. Maar wat duurzaamheid betreft, is het zo gek nog niet om een stap terug in de tijd te doen. Want zeg nou eerlijk. Al die vochtige doekjes voor het verwijderen van make-up of het reinigen van de toiletbril zijn reuze makkelijk, maar ze veroorzaken veel afval. Ze vreten grondstoffen bij de productie en zijn doorgaans niet te recyclen. Gebruik gewoon een herbruikbare poetsdoek voor je huis. En wat is er mis met de oude vertrouwde washand? Die is wasbaar en kan jarenlang gebruikt worden. En wil je het helemaal groen doen, maak dan washandjes van handdoeken die je niet meer gebruikt.

2

Negeer de papieren tas

Plastic tassen zijn in de ban. Dat zit er nu wel goed ingeprent. Maar we nemen zonder blikken of blozen een papieren tas aan in de winkel. Om die vervolgens thuis bij het oud papier te gooien. Papieren zakken hebben een milieuvriendelijker imago dan plastic tassen. Maar schrik niet: in werkelijkheid zijn ze slechter voor het milieu. Papieren zakken moeten veel dikker zijn dan plastic tassen om te voorkomen dat ze scheuren. Er is dus meer materiaal nodig, wat leidt tot een hogere milieu-impact. Om te kunnen concurreren met plastic, moet je papieren

400

liter water is er nodig voor het kweken van één avocado

tassen minstens drie keer gebruiken. Dat red je meestal niet. Neem daarom een tas van huis mee en gebruik voor groente en fruit de polyesther herbruikbare zakjes die je bij de supermarkt kunt kopen.

3 **Neem je eigen beker mee**

Dagelijks gooien Nederlanders 19 miljoen wegwerpbekers en voedselverpakkingen weg. De helft van de drankjes in wegwerpbekers wordt onderweg opgedronken. En omdat er niet altijd een vuilnisbak in de buurt is, belandt een deel van het afval op straat of in de natuur. Dat kan anders. Neem liefst je eigen herbruikbare beker mee. In de meeste koffietentjes en cafés kijken ze helemaal niet gek op als je dat doet. Soms krijg je zelfs korting op je drankje.

Let wel op de keuze van het materiaal van je beker. Bekers gemaakt van bamboe worden gezien als duurzaam. Maar omdat ze niet alleen uit bamboe bestaan, zijn ze niet biologisch afbreekbaar en ook niet goed te recyclen. Kies liever voor kunststof of roestvrijstaal. Die laatste moet je wel meer dan 64 keer gebruiken, voordat het milieuvoordeel oplevert ten opzichte van een wegwerpbeker. Voor een kunststof beker is dat meer dan 17 keer.

4 **Auto nodig? Rijd dan zuinig**

Leven zonder auto: het is een zegen voor het milieu en het klimaat. Maar voor veel mensen niet praktisch. Als je toch auto rijdt, beperk dan je CO₂-uitstoot door zuinig te rijden. Zorg ervoor dat je banden goed op spanning zijn en matig je snelheid. Vanaf ongeveer 100 km per uur neemt het brandstofverbruik enorm toe. En een 0,5 bar te lage bandenspanning verhoogt het brandstofverbruik met 5% en de CO₂-uitstoot met 140 kg per jaar.

5 **Eet minder vlees en vis**

Wat we eten en drinken is gemiddeld goed voor 20 tot 30% van onze persoonlijke milieu-impact. Ongeveer een derde van de impact van onze voeding wordt veroorzaakt door vlees en vis. Een geheel vegetarisch of veganistisch dieet is niet nodig om duurzamer te leven. Flink minder vlees en vis eten helpt ook. Gebruik bijvoorbeeld thuis minder vlees en vis in je gerechten en kies buiten de deur bewust voor vegetarisch eten.

6 **Kies vaker voor plantaardige alternatieven**

Een vijfde van de milieu-impact van voedingsmiddelen komt voor rekening van onze zuivelconsumptie. Drink je graag melk bij het ontbijt of de lunch? Dan is een glas soja- of amandeldrink als alternatief misschien een stap te ver. Maar er zijn veel dranken en gerechten waarbij je melk moeiteloos kunt vervangen door een plantaardige variant. Denk aan cappuccino, havermoutpap, pannenkoeken en omelet. Een pak volle melk zorgt voor 1,3 tot 1,4 kg CO₂-uitstoot. De uitstoot voor de productie van plantaardige dranken ligt met 0,3 tot 0,4 kg CO₂ flink lager. En probeer ook eens kokosyoghurt of een plantaardig broodbeleg zoals hummus of groentespread.

7 **Eet zoveel mogelijk seizoensgebonden**

Als je seizoensgebonden groenten en fruit koopt, eet je wat er op dat moment op Nederlandse landbouwgronden groeit. Of het nu komkommers, paprika's, aardbeien of appels zijn. Seizoensgebonden producten zijn onder natuurlijke omstandigheden in de openlucht geteeld. Ze komen dus niet uit verwarmde kassen.

Zijn producten wel in een verwarmde kas gekweekt, dan kan dat meer energie kosten dan als ze per vrachtwagen of boot uit warmere (Zuid-Europese) landen komen. Zo kan het dus zijn dat tomaten uit Spanje een lagere milieu-impact hebben dan tomaten die in een Nederlandse verwarmde kas zijn gekweekt.

8 **Kies voor echt groene stroom**

Een actie die weinig inspanning kost, maar wel helpt om de CO₂-uitstoot te verminderen: stap over naar een echt ►



Mag het wat minder?

Het is de paradox van deze tijd: we leven in een wegwerpmatenschap, maar hamsteren tegelijkertijd van alles wat we helemaal niet nodig hebben. Consuminderen levert veel voordelen op. Voor het milieu, je gezondheid en je kwaliteit van leven. Ook is het ene product belastender voor onze planeet dan het andere.

Gelukkig valt er tegenwoordig veel te kiezen.

Stel jezelf daarom bij elke aankoop de volgende drie vragen:

1. Heb ik het echt nodig?
2. Is er een 'groen' alternatief dat minder grondstoffen of energie kost?
3. Is er ook een herbruikbare variant?

Meer lezen

Heb je de smaak al te pakken? In het boek **Duurzamer leven** lees je wat je nog meer kunt doen om je ecologische voetafdruk te verkleinen. Het boek bevat veel handige en praktische tips op het gebied van voeding, boodschappen, huishouden, energie, geldzaken en mobiliteit. Het kost €21 voor leden en €26 voor niet-leden. De verzending is gratis. Het e-book kost €14,25 voor leden en €17,75 voor niet-leden. Bestellen kan via consumentenbond.nl/duurzaamleven of bel 070 - 445 45 45.



duurzame energieleverancier. Eén die niet alleen groene stroom levert, maar ook actief meewerkt aan de overgang naar een schone energievoorziening. En dus geen geld steekt in fossiele brandstoffen. Grijs stroom veroorzaakt bij een jaarverbruik van 3000 kWh ruim 1,5 ton CO₂-emissie. Stroom uit wind- of zonne-energie levert dus een grote besparing op. In ons jaarlijkse duurzaamheidsonderzoek stroomleveranciers (consumentenbond.nl/groene-energie) zie je welke aanbieders goed scoren.

9 Online winkelen kan duurzamer

Online winkelen is niet meer uit onze samenleving weg te denken. Het is makkelijk en snel. En het aanbod is online vele malen groter dan in de winkelstraat. Echt duurzaam is het niet, maar je kunt wel de CO₂-uitstoot tot een minimum beperken. Laat je pakket bijvoorbeeld bezorgen bij een centraal pakketpunt in de buurt. Dit voorkomt extra transport en mislukte afleverpogingen. Haal het pakket liefst wel lopend of met de fiets op, dan heeft je actie het meeste effect.

10 Kookt het water? Zet de energiebron uit

Je kunt energie besparen door het gas of de elektrische kookplaat uit te zetten zodra het water kookt. Laat het deksel op



eten kan niet aanbranden. En omdat deze methode minder energie kost, bespaar je ook nog geld.

11 Beter een laptop dan een computer

Als je stroom wilt besparen, kun je beter een laptop gebruiken dan een gewone computer. Een tablet is nog zuiniger, het opladen daarvan kost maar een paar euro per jaar. Nog een tip: pas de energiebesparingsmodus in de systeemvoorkeuren van je computer aan. Je kunt hiermee regelen dat het beeldscherm minder helder wordt en eerder uitschakelt. En dat de computer sneller in de slaapstand gaat als je hem niet gebruikt.

12 Laad je batterijen niet volledig op

Veel mobiele apparaten werken op oplaadbare lithiumbatterijen. Om deze batterijen zo lang mogelijk goed te houden, moet je ze op de juiste manier opladen. Een batterij is optimaal opgeladen tussen de 30 en 80%. Het is een mythe dat een lithiumbatterij capaciteit verliest als je hem niet telkens volledig oplaadt. Dat gold wel voor oudere typen oplaadbare batterijen, zoals de Nikkel-Cadmium (NiCd)-batterijen. ■

Wat is er mis met de oude vertrouwde washand?

de pan en laat het eten verder garen. In de meeste gevallen volstaat de reguliere kooktijd. Deze methode is geschikt voor veel levensmiddelen, zoals pasta, groente en aardappels. Het koken kost zo niet alleen veel minder energie, het is ook nog eens heel handig. De pan kan namelijk niet overkoken en het



Consumenten
bond

Profiteer van de zomeropruiming

We geven tijdelijk 50% korting op maar liefst 12 boeken én e-books. En op een jaarabonnement Geldgids, Gezondgids en Digitaalgids. Er zit vast iets voor je bij.

consumentenbond.nl/zomer



Problemen met advocaten

Moeizamer je recht halen

Maakt je advocaat er een potje van of stuurt hij een belachelijk hoge rekening? Dan is het goed dat je met je klacht naar De Geschillencommissie kunt. Maar sinds dit jaar wordt die route moeilijker. Een slechte zaak, vinden wij.

● Toen Sofie de Vries ging scheiden, verwachtte zij niet dat haar advocaat in vier maanden tijd meer dan €31.000 zou rekenen. De Vries (vanwege de privacy niet haar echte naam) was het niet eens met deze enorme rekening en klaagde bij de Geschillencommissie Advocatuur. En die was het met haar eens. Er waren veel te veel contactmomenten en lang niet alle werkzaamheden waren noodzakelijk. De advocaat had dit moeten begrenzen. Daarom werd de rekening verlaagd tot €11.000.

Claire Hoogvliet (ook niet haar echte naam) liep door een fout van haar advocaat alimentatie mis. En om het probleem te herstellen, moest ze opnieuw een eigen bijdrage betalen. Dat kwam neer op €650 schade. Voor zo'n bedrag stap je waarschijnlijk niet snel naar de rechter. Want de uitkomst is onzeker en de kosten zijn hoog. Maar Hoogvliet kon wel op een laagdrempelige manier bij de Geschillencommissie Advocatuur haar schadevergoeding opeisen.

Gelukkig maar, want deze commissie gaf haar gelijk.

Klachten melden

Je schakelt een advocaat in als je echt juridische hulp nodig hebt. En soms is de bijstand van een advocaat zelfs verplicht. Het is dan erg vervelend als de hulp niet verloopt zoals je wilde. Bijvoorbeeld omdat je ontevreden bent over de kwa-

lagediende klachten moeten worden behandeld door een klachtenfunctionaris. Dat kan de advocaat zelf zijn, maar ook een andere advocaat. Binnen een maand moet je antwoord krijgen. Lukt dat niet, dan moet de advocaat uitleggen waarom het langer duurt en wanneer je wel antwoord krijgt. Maar wat als de klacht niet wordt opgelost? In de klachten-

Voor andere zaken dan tuchtklachten kun je vaak alleen nog naar de rechter, als je er via de klachtenregeling niet uitkomt. Maar sinds 1999 kan dit ook De Geschillencommissie Advocatuur zijn. Bij deze commissie kun je terecht als de advocaat of het advocatenkantoor zich erbij heeft aangesloten. Je bent dan minder geld en tijd kwijt dan bij een zaak voor de rechter. De oprichting van deze geschillencommissie was een mooie samenwerking tussen de Stichting Geschillencommissies, de Nederlandse Orde van Advocaten en de Consumentenbond. We vonden allemaal laagdrempelige toegang tot het recht belangrijk. En dat vindt de Consumentenbond nog steeds.

Kies bij voorkeur voor een advocaat die is aangesloten bij De Geschillencommissie

liteit van de dienstverlening of de hoogte van de rekening. Of misschien heb je zelfs schade door een fout van de advocaat. Je kunt dan het beste eerst bekijken of je het met elkaar kunt oplossen. Ieder advocatenkantoor heeft een kantoorklachtenregeling. Daarin staat hoe je klachten bij je advocaat meldt.

regeling staat waar je dan naar toe kunt. Bij klachten over het gedrag van je advocaat is dat de deken van de Nederlandse Orde van Advocaten. Die houdt toezicht op advocaten in een bepaald gebied en onderzoekt zo'n zogenoemde tuchtklacht. Geeft hij je geen gelijk? Dan moet je naar de tuchtrechter.

Minder bescherming

Helaas veranderde dit vanaf 1 januari 2022 bij de Nederlandse Orde van Advocaten. Die trok namelijk de stekker uit de samenwerking met De Geschillencommissie en de Consumentenbond. En dat heeft nogal wat gevolgen. De Nederlandse Orde van

Advocaten is de beroepsorganisatie van de advocatuur. Alle advocaten in Nederland zijn lid. Een advocaat kon zich via de Nederlandse Orde ook aansluiten bij De Geschillencommissie Advocatuur. Volgens een eerdere publicatie in het Advocatenblad deed ongeveer een op de drie advocaten dit. De Geschillencommissie Advocatuur blijft wel bestaan, maar al deze aansluitingen zijn vervallen. Advocaten(kantoren) moeten er opnieuw voor kiezen om zich aan te sluiten. Dat maakt de kans een stuk kleiner dat je naar die geschillencommissie kunt, tenzij je bewust kiest voor een advocaat die is aangesloten. Wel kun je bij een probleem met een advocaat nog samen naar De Geschillencommissie stappen. Je moet dat dan wel allebei willen en een 'akte van compromis' tekenen. Kijk op degeschillencommissie.nl/Akte-van-Compromis (let op de hoofdletters).

Geen garantie meer

Als je een zaak bij De Geschillencommissie wint, moet de tegenpartij zich aan de uitspraak houden. Bijvoorbeeld door een bedrag te betalen dat je hebt opgeëist. Maar wat als je tegenpartij dit niet doet? Voor 1 januari stond de Nederlandse Orde van Advocaten dan garant. Die zorgde voor rechtsbijstand en vergoedde je kosten. Dit heet de 'nakomingsgarantie'. Maar door het vertrek uit De Geschillencommissie vervalt deze nakomingsgarantie. Om dit enigszins op te vangen, zal De Geschillencommissie in de meeste procedures betaling eisen bij de advocaat. Maar als die dan nog niet betaalt, moet

90%
van de klagers komt zonder jurist naar De Geschillencommissie

je echt zelf naar de rechter. Het inroepen van de nakomingsgarantie komt gelukkig niet vaak voor. Maar als het gebeurt, is goede bescherming belangrijk.

Bezuiniging

De stap van de Nederlandse Orde maakt de kans dus kleiner dat je advocaat is aangesloten bij De Geschillencommissie. En als een advocaat zich niet aan de uitspraak van deze geschillencommissie houdt, sta je als klant minder sterk. 'Wat opvalt is dat de Nederlandse Orde advocaten wel aanspoort om zich aan te melden bij De Geschillencommissie', zegt Olof King, directeur belangenbehartiging bij de Consumentenbond. 'Ze geloven er dus zelf ook in. Waarom stapten ze er dan uit? Het officiële verhaal is dat ze het niet langer als hun taak zien. Maar hiermee bezuinigt de Orde op de toegang tot het recht.' En dat is onbegrijpelijk, vinden wij. Betaalbare toegang tot het recht moet worden beschermd. King: 'Dat is juist een van de kernwaarden waar de Nederlandse Orde van Advocaten voor staat. Die bescherming moet dan natuurlijk ook gelden bij procedures tegen de eigen beroepsgroep.' Een lichtpuntje is dat veel advocaten reageren op de oproep om zich aan te sluiten. Volgens De Geschillencommissie zijn er vanaf 1 januari ongeveer 1000 advocaten(kantoren) aangesloten. Maar dat kan beter, denkt King: 'Er zijn flink wat aansluitingen vervallen. Daarom verzoeken we de overige advocaten ook om zich (weer) aan te sluiten. En wij roepen iedereen op om vooral te kiezen voor een advocatenkantoor dat is aangesloten bij De Geschillencommissie. ■

Waar kun je terecht?

consumentenbond.nl/juridisch-advies: advies over consumentenrecht

consumentenbond.nl/bemiddeling: kijk hier bij welke zaken onze bemiddelaars helpen

juridischloket.nl: afspraak bij juridische vragen, mits je niet te veel verdient

zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl: een overzicht van advocaten

degeschillencommissie.nl: hier kun je binnenkort opzoeken of een advocaat is aangesloten

onlinemediation.nu: mediation, maar dan online

OLOF KING IS DIRECTEUR BELANGENBEHARTIGING

'Je moet het maar zelf oplossen'

'De Nederlandse Orde van Advocaten maakte via De Geschillencommissie onderdeel uit van de rechtspraak. Het is dan ook erg triest dat de Orde de stekker eruit trekt en wegloopt van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. En die verantwoordelijkheid verlegt naar individuele ondernemers en consumenten. Die moeten het nu maar zelf oplossen. Onbegrijpelijk, want zeker van de togadragers mag je verwachten dat laagdrempelige en onafhankelijke geschillenbeslechting wordt gekoesterd. Vertrekt een branche uit De Geschillencommissie, dan verwachten we dat consumenten voldoende bescherming krijgen. Dat zien we nu nog niet.'



In actie

Zo komen we op voor de belangen van consumenten

Lootboxes aan banden

Het gebruik van lootboxes in videogames moet aan banden worden gelegd. Daarvoor pleiten we samen met 19 andere Europese consumentenorganisaties. Lootboxes zijn 'mystery-pakketten' in videogames die je met echt geld koopt. De inhoud is willekeurig en geeft gamers voordelen of items die ze in het spel kunnen gebruiken. Ze krijgen pas te zien wat er in zit nadat ze hebben betaald. We vinden de lootboxes manipulatief en de marketing te agressief. De makers van de games zijn niet eerlijk over de winkansen. Ze spelen bewust in op de kwetsbaarheid van hun vaak jonge doelgroep. Dit moet dringend worden aangepakt, door internationale regulering. Er moet een verbod komen op het bedrieglijke ontwerp van de lootboxes. De werkelijke kosten moeten duidelijk zijn. En er moet extra bescherming komen voor minderjarigen.



Massaclaim Schiphol

Schiphol schrapte deze zomer honderden vluchten per dag, waardoor veel vakanties niet door zullen gaan. Vanaf de tweede week van juli stelt Schiphol een maximum aantal passagiers in. Daardoor is er dagelijks voor 13.500 reizigers geen ruimte. Vooral reizigers met een los vliegticket zullen financiële schade lijden. Schiphol moet dit compenseren, vinden wij. Het is onacceptabel dat honderdduizenden reizigers buiten hun schuld om geld kwijtraken. Daarom onderzoeken we de mogelijkheden voor een massaclaim, waarbij wij de gedupeerden bijstaan en hun schade verhalen op Schiphol. Heb je ook financiële schade door een door Schiphol geannuleerde vlucht? Meld je dan via claimservice.nl/schipholclaim. Dit geldt ook als je schade hebt door beperkingen in de meivakantie.

Verrekenen btw-verlaging

Energiemaatschappijen moeten de btw-verlaging op energie direct verwerken in de maandbedragen van hun klanten. Dat hebben we Energie Nederland, de branchevereniging voor energiebedrijven, per brief laten weten. We vinden het onacceptabel dat leveranciers het belastingvoordeel pas aan het eind van het contract verrekenen.

Vanaf 1 juli tot en met 31 december 2022 geldt een btw-tarief van 9% op energie. Normaal is dat 21%. Na ons pleidooi hebben meerdere leveranciers hun beleid lastminute aangepast. We roepen andere leveranciers op dit voorbeeld te volgen. Ook de toezichthouder Autoriteit Consument en Markt (ACM) dringt hierop aan.





Blij met incassoregister

We zijn blij met de komst van het verplichte register voor incassobureaus. De nieuwe wet verplicht incassodienstverleners, zoals deurwaarders, advocaten(kantoren) en incassobureaus, om zich in te schrijven bij een centraal register. Daarmee worden er kwaliteitseisen gesteld aan de dienstverleners en komt er meer toezicht. Dienstverleners die zich niet aan de regels houden, kunnen een boete krijgen. Hardnekkige overtreders kunnen uit het register worden verwijderd. Incassobureaus zorgen voor een constante stroom aan klachten. Daarom pleiten wij al jaren voor toetredings- en kwaliteitseisen, meer toezicht en strengere handhaving.

Er is nog ruimte voor verbetering. Bedrijven zijn niet verplicht om te controleren of ze met een geregistreerd incassobureau in zee gaan. Dat zou wel moeten. Ook moeten incassobureaus verplicht worden hun registratienummer in al hun correspondentie te vermelden. Verder is nog niet duidelijk hoe geschillen worden afgehandeld. Het is belangrijk dat dit onafhankelijk, onpartijdig en transparant gebeurt. We houden dit in de gaten.

Hoge boete

€400.000

is de boete die de ACM oplegde aan DGB Energie wegens misleidende telefonische verkoop



Column

SANDRA MOLENAAR
Directeur Consumentenbond

Zinnvolle claims

Starbucks doet veel te veel ijs in je ijskoffie. De stomerij raakt je pantalon kwijt. Of je Subway-broodje is net wat korter dan in de advertentie. In de Verenigde Staten zijn dit redenen om bedrijven (in deze gevallen zonder succes) voor miljoenen aan te klagen. Gelukkig krijgt deze bizarre Amerikaanse claimcultuur geen voet aan de grond in Nederland. Maar het aantal zinvolle massaclaims neemt hier wel toe. En dat is positief. De Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie (Wamca) maakt het sinds 2020 makkelijker om collectief een schadevergoeding te eisen. Een wet waar wij jarenlang voor hebben gepleit. Sinds de oprichting in 1953 zet de Consumentenbond zich al in om misstanden voor consumenten de wereld uit te helpen. En sinds een paar jaar leggen we de focus meer op het verhalen van geleden schade via die collectieve claims. Wij treden op tegen bedrijven die misbruik maken van hun machtspositie en consu-

menten benadelen. Of die weigeren hen te compenseren voor in het verleden toegebrachte schade. Zo lopen er op dit moment claims tegen TikTok en Facebook. Beide socialmedia-platforms schenden privacyregels. En met onze dieselclaim willen we een schadevergoeding voor (voormalige) bezitters van dieselauto's met sjoemelsoftware. We zijn ook trots op onze aanpak van de woekerrente. Banken lieten de rente op kredieten onvoldoende meebewegen met de marktrente, waardoor klanten jarenlang te veel betaalden. Op hoofdlijnen is er nu overeenstemming met die banken over een compensatieregeling voor hun klanten. Al meer dan 300.000 gedupeerden hebben zich aangemeld voor onze claims. Zowel leden als niet-leden. We komen op voor zo veel mogelijk – liefst alle – gedupeerde consumenten. En doen daarbij het liefst zo min mogelijk water bij de wijn. Of ijs in de koffie.

Test espressomachines

Het perfecte kopje **koffie**



Het recept voor een tevreden espressodrinker? Een makkelijk te bedienen apparaat dat je kunt instellen voor je perfecte kopje koffie. Of je nu zelf aan de slag gaat met een pistonmachine of het werk laat doen door een volautomaat.

● 'Uitstekend apparaat dat een heerlijk bakje koffie, espresso of cappuccino zet', schrijft iemand als review bij een volautomaat op onze site. Om te achterhalen wat gebruikers van espressomachines blij maakt of juist tegenvalt, stelden we 3800 espresso-drinkers allerlei vragen over hun apparaat. Ook analyseerden we zo'n 270 reviews bij de espressomachines op onze site.

Goede koffie is het meestgenoemde pluspunt. Een lekker kopje espresso krijg je door de juiste extractie van de koffiebonen aan het water. De koffie geeft dan aroma's, smaken, vetten en suikers af. Je herkent een perfecte espresso aan een romige, dichte, goudbruine crema. De koffie heeft de juiste balans tussen zoet, zuur en bitter, voelt wat stroperig en wrang in de mond en heeft een lange nasmaak. Voor zo'n smaakbommetje wordt het water onder hoge druk en op de juiste temperatuur door de gemalen koffie geperst. Is de koffie waterig en zurig en met een lichte open crema? Dan liep het water te snel door de koffie. Is de koffie erg bitter en de crema donkerbruin, dan liep het water te langzaam door. Het is zoeken naar de juiste dosering, maalgraad en temperatuur. En naar hoe stevig je de koffie aandrukt.

Q ZO TESTEN WE

In het laboratorium zetten we espresso's. We meten onder andere hoelang dat duurt, de temperatuur en het energieverbruik. We beoordelen de kwaliteit van het melkschuim, onder meer op temperatuur en volume. We doen een smaaktest en beoordelen het lawaai en het gebruiksgemak bij het koffiezetten en melk opschuimen.

In onze test beoordelen we de kwaliteit van de espresso's. Tien getrainde proevers beoordelen de crema, het aroma, de stroperigheid – ook wel body genoemd – en de smaak en nasmaak. Het panel proeft zeker verschil, maar de meeste apparaten zetten een prima kopje koffie. Dat blijkt ook uit onze enquête. De panelleden zijn het meest tevreden over de koffiekwiteit van hun apparaat.

Vol- of halfautomaat

De beoordeling van de koffiekwiteit is bij volautomaten iets beter dan bij halfautomaten, ook wel pistonmachines genoemd. Een volautomaat maakt na één druk op de knop de bonen en zet de koffie. Met de instellingen kun je de koffie naar eigen smaak aanpassen. Een pistonmachine bedien je zelf, als een heuse thuisbarista. Je doseert de gemalen bonen, stampt de koffie aan in de filterhouder, plaatst de piston in de machine en laat het water lopen tot de gewenste hoeveelheid in je kopje. Dat komt allemaal nogal nauw en kan het verschil zijn tussen een bakje slotwater of een krachtige espresso. Wij testen alle machines op dezelfde manier. Daarom houden we de dosering en maling gelijk en gebruiken we de fabrieksinstellingen. Om een nog beter kopje espresso uit een pistonmachine te halen, zul je moeten experimenteren. En daar moet je maar net zin in hebben. Volgens Joost Leopold, hoofd van de Koffieschool, is dat juist de charme van zo'n halfautomaat: 'Een halfautomaat geeft meer rommel en is lastiger in te stellen. Ook is het moeilijker om consistentie te bereiken in de dranken. Maar als het lukt, is de voldoening zo groot! De smaak is vol en rijk. En het geeft een kick als je zelf in staat bent om invloed te hebben op de koffie.'

Favoriete koffies zetten

Gebruikers van espressomachines worden ook blij van een eenvoudige bediening en ►

Volautomaten



Jura D4 Piano Black

Testoordeel: 8,9

Richtprijs: €750

Solide, stijlvol apparaat waarmee je eenvoudig een uitstekend gebalanceerde espresso zet. Met veel instellingsmogelijkheden om de koffie te perfectioneren. Verder weinig poespas. Wel prijzig en zonder melkopschuimer. Het zet-gedeelte kun je niet verwijderen.



Philips 2200 serie EP2220/10

Testoordeel: 8,4

Richtprijs: €280

Deze eenvoudige machine is makkelijk te bedienen, schoon te maken en te ontkalken. Hij maakt prima koffie en goed melkschuim. Hij is niet de snelste, stilste of energiezuinigste. Is er ook met automatische melkopschuimer.

Pistonmachines



Sage Bambino SES450BSS4EEU1

Testoordeel: 8,5

Richtprijs: €275

Compact en solide apparaat. Zet prima espresso op een goede temperatuur, maar is vooral erg fijn in het gebruik. Met het stoompijpje maak je glad en romig melkschuim. Dat schuim zou wel iets warmer en steviger mogen zijn.



Tristar CM-2276

Testoordeel: 7,8

Richtprijs: €85

Eenvoudige en compacte machine. Wordt geprezen om zijn goede espresso: romige cremalaag, stroperig en niet wrang, mooie balans in smaken en lange nasmaak. Hij is niet erg snel, gebruiksvriendelijk en energiezuinig. Ook geschikt voor Nespressocupjes.

veel instelmogelijkheden. Zodat je snel en simpel je ideale kopje koffie kunt zetten. 'Een makkelijk bedienbare koffiemachine die naar eigen wens is in te stellen', staat in een review over een volautomaat. Maar ook bij pistonmachines worden de instelmogelijkheden geprezen: 'Koffiezetten zoals het mij past; er zijn veel aanpassingen mogelijk.' Bij een volautomaat kun je voorgeprogrammeerde instellingen aanpassen. Zo kun je bijna altijd de maalgraad instellen en de dosering en waterhoeveelheid veranderen. Soms is ook de temperatuur in te stellen. Het apparaat neemt alle baristahandelingen van je over. Hierdoor is koffiezetten na het vullen van de watertank een kwestie van een druk op de knop. Bij uitgebreide volautomaten met melkopschuimers kun je een breed scala aan koffievarianten maken. Vaak is de verhouding koffie-water-melk naar smaak aan te passen en als favoriet op te slaan. Met een pistonmachine ben je helemaal vrij om te spelen met de koffiedosering, hoeveelheid water en verhoudingen. Soms kun je ook de watertemperatuur instellen. De goedkopere machines hebben vaak minder van dit soort opties. Er zijn ook pistonmachines die een deel van de handmatige handelingen van je overnemen. Zo kan de Sage Barista Express malen en doseren. De De'Longhi La Specialista kan dat ook en heeft daarnaast een automatische tamper (om de koffie mee aan te drukken) en voorgeprogrammeerde koffievolumes. Dan hoeft je alleen nog de piston te plaatsen en op de knop te drukken.

Goede koffie verkeerd

Als je van koffie met melk houdt, is een melkopschuimer handig. Bij volautomaten met automatische melkopschuimer zet je met één druk op de knop een cappuccino. Er zit een melkreservoir op of bij. Of ze zuigen de melk op uit een melkpak via een slangetje. Het schuim is volumineus, stevig en romig. Melk opschuimen kan ook met een stoompijpje. Dat zit op de meeste pistonmachines. Zo handmatig melk opschuimen vergt wat oefening. Maar met een goed stoompijpje en constante stoom kun je wel mooi melkschuim maken. 'In het kannetje kun je het schuim vermengen met de warme melk, waardoor de geschuimde melk romig en

98%

van de ondervraagde gebruikers is tevreden over hun apparaat

zacht aanvoelt en proeft', legt Joost Leopold uit. De melk is dan heel geschikt om figuurtjes mee te maken in je cappuccino. Heb je geen interesse in deze 'poespas': er zijn tegenwoordig ook volautomaten zonder melkopschuimer. Dat scheelt al gauw €100.

Mankementen en storingen

Uit de reviews blijkt dat er ook ergernissen zijn. En met één grote irritatie is al snel de hele machine een teleurstelling. Het meest genoemde minpunt zijn defecten die al snel na de aanschaf optreden. Ook uit onze enquête blijkt dat mankementen en storingen voor ontevredenheid zorgen. Tijdens een bezoekje aan de Reparatiwinkel in Ede laten medewerkers zien dat defecten vaak ontstaan doordat het binnenwerk besmeurd is. Waar koffieprut en heet water samenkomen, ontstaat smerigheid. Klachten gaan over lekbakjes die snel vol zijn en ontkalkingsmiddelen die blijven komen. Het is misschien irritant, maar óók juist goed dat de machine steeds doorspoelt. En dat je bijna gedwongen wordt om te ontkalken, want zo beperkt je de opbouw van smerigheid en koffieprut. Je kunt veel narigheid voorkomen door de machine goed te onderhouden. Maak hem dagelijks even schoon (leggen, omspoelen en afnemen). En zorg regelmatig voor een grondigere schoonmaak, zoals het reinigen van het zetgedeelte (de zetgroep). De meeste volautomaten hebben automatische reinigingsprogramma's. Toch vinden we het een voordeel als je de zetgroep gemakkelijk uit het apparaat kunt halen om hem handmatig schoon te maken. Modellen van Jura en Krups hebben die mogelijkheid niet. En tot slot: ontkalk het apparaat op tijd. Dit komt ook de smaak van de koffie ten goede! ■

Irene la Faille onderzoekt espressomachines

'Bij belangrijke duurzaamheidsaspecten, zoals levensduur en reparatiebaarheid, spelen reviews een prominente rol. Op consumentenbond.nl/espressomachine/vergelijker kun je nu nóg uitgebreidere reviews achterlaten en lezen. Zo helpen we elkaar om de juiste keuze te maken!'



Test espressomachines

Merk & Type		Weging voor Testoordeel	Richtprijs	Testoordeel		Kwaliteit espresso Koffiezetten	Snelheid	Temperatuur	Kwaliteit melkschuim	Gebruiksgemak	Espresso maken	Schoonmaken	Ontkalken	Energieverbruik	Melkopschuim- systeem
				35%	30%										
Volautomaat															
1	Jura D4 Piano Black	€750	8,9	9,3	8,3	6,7	8,9	nvt	9,1	10	8,5	7,5	7,4		
2	Melitta Latticia OT F300-100	€600	8,7	9,4	8,2	6,0	9,0	8,6	8,8	8,5	8,5	8,6	5,5	Slang	
3	Philips 3200 serie EP3246/70	€500	8,5	8,7	8,1	5,6	8,2	10	9,2	10	10	8,0	4,1	Reservoir	
4	Smeg BCC01	€590	8,5	9,4	8,2	5,8	9,0	nvt	8,4	8,5	8,5	8,0	6,2		
5	Siemens EQ.6 TE651209RW plus s100	€610	8,5	8,5	8,5	6,0	9,3	8,3	8,8	8,5	8,5	8,0	6,8	Slang	
6	Miele CM 5310 Silence	€950	8,5	8,9	8,0	5,4	8,9	7,3	9,2	10	8,5	8,6	4,7	Slang	
7	Philips 2200 serie EP2220/10	€280	8,4	8,5	8,1	5,7	8,4	8,3	9,2	10	10	8,0	4,2	Stoompijpje	
8	Krups EA819E Arabica Latte	€390	8,4	9,4	8,0	5,9	8,8	6,7	7,9	8,5	6,9	8,4	7,4	Reservoir	
9	De'Longhi ECAM 290.61.SB Magnifica Evo	€420	8,2	8,4	8,6	6,0	9,5	nvt	8,2	8,5	8,5	7,5	6,0	Reservoir	
10	De'Longhi ECAM 370.70.B Dinamica Plus	€700	8,2	7,9	8,4	5,9	8,9	8,8	9,0	10	10	6,3	4,5	Reservoir	
11	Beko CEG5301X	€235	8,1	8,5	7,3	6,3	7,7	nvt	8,7	6,9	10	8,6	6,1		
12	Saeco GranAroma SM6585/00	€800	7,6	7,1	7,8	5,5	8,6	7,3	8,7	8,5	8,5	8,0	3,8	Slang + reservoir	
Halfautomaat															
1	Sage the Bambino SES450BSS4EEU1	€275	8,5	8,3	8,6	8,2	9,5	7,1	8,4	10	8,5	8,4	8,9	Stoompijpje	
2	WMF Lumero 61.3020.1006	€180	8,2	10	7,0	7,0	6,6	6,8	7,7	8,5	6,9	6,9	6,4	Stoompijpje	
3	De'Longhi EC9355.M La Specialista Prestigio	€780	8,2	7,8	8,4	7,9	9,1	7,2	8,7	10	6,9	7,7	5,9	Stoompijpje	
4	Princess 249412	€98	8,1	8,9	8,3	6,9	8,8	8,0	7,9	6,9	8,5	8,0	2,5	Stoompijpje	
5	Tristar CM-2276	€85	7,8	9,8	7,7	5,9	8,9	6,7	6,6	5,5	8,5	7,0	1,7	Stoompijpje	
6	Solis 1170 Barista Perfetta Plus Rvs	€380	7,8	7,7	7,8	6,0	7,6	9,0	8,5	8,5	8,5	8,4	3,7	Stoompijpje	
7	Sage Barista Express SES875	€510	7,7	8,5	7,2	7,1	6,6	8,3	8,0	8,5	6,9	8,2	3,5	Stoompijpje	
8	Severin KA 5994 Espresa	€120	7,6	6,5	8,2	7,3	8,6	8,0	8,4	8,5	8,5	8,2	6,0	Stoompijpje	
9	De'Longhi EC 260.BK Stilosa	€130	7,3	7,8	7,4	5,7	7,3	8,2	7,6	8,5	6,9	5,1	2,3	Stoompijpje	
10	Krups Opio XP3201	€93	6,9	6,4	8,2	7,0	8,7	7,7	7,1	6,9	8,5	5,5	2,3	Stoompijpje	
11	Gaggia Viva Prestige RI8437	€220	6,9	6,9	7,6	6,8	9,2	6,0	6,8	6,9	6,9	3,7	3,4	Stoompijpje	
12	Bestron AES1000CO	€90	6,7	5,7	8,4	6,9	9,2	9,1	5,9	6,9	5,5	3,1	7,5	Stoompijpje	

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager • Prijzen van april • Dit is een selectie van populaire modellen onder de €1000 • Gebruiksgemak omvat ook 'melk opschuimen', 'lawaaï' en 'gebruiksaanwijzing'. Onder Koffiezetten valt ook 'gelijkheid twee kopjes', dus of twee tegelijk gezette kopjes even vol zijn en dezelfde temperatuur hebben • Nvt wil zeggen dat er geen melkschuim-optie is, volautomaat nr. 9 kan niet 'los' melkschuim maken en is daarop dus niet getest.

Check online

We testen zo'n vier keer per jaar volautomaten, pistonmachines en koffiecupmachines. Zie, ook voor de nieuwste modellen, consumentenbond.nl/espressomachine.

Panelonderzoek autoverzekeringen

Geen drempelvrees



Wat houdt je tegen om over te stappen naar een andere autoverzekering? De conclusie uit ons panelonderzoek: er zijn wel drempels, maar ze komen gelukkig niet vaak voor. Het belangrijkste obstakel blijkt de overname van schadevrije jaren.

● In de afgelopen maanden hebben we een groot panelonderzoek gedaan naar de drempels bij het wijzigen van je autoverzekering. We vroegen onze ruim 10.000 panelleden of ze in de afgelopen drie jaar een verandering hebben doorgevoerd bij hun autoverzekering en of ze daarbij tegen moeilijkheden opliepen.

De algemene conclusie: slechts in incidentele gevallen gaat het echt fout. Maar als het gaat om algemeen voorkomende problemen, zijn deze samen te vatten in: 'het overnemen van schadevrije jaren'. Daarin valt nog wel wat winst te behalen.

Hoeveel jaren?

Eerst maar een uitleg hoe de schadevrije jaren van de oude verzekeraar bij de nieuwe terechtkomen. Tot 2007 bestond er nog een verklaring op

Veel autobezitters passen de dekking aan als de auto op leeftijd raakt

papier hoeveel schadevrije jaren je bij beëindiging van een verzekering had. Dit noemden we de royementsverklaring. Die moest je goed bewaren, want hij werd maar eenmalig verstrekt. Vanaf 2007 is de papierstroom vervangen

door een vermelding in de database Roy Data. Daarin houden alle verzekeraars de schadevrije jaren bij van autobezitters. Bij het aangaan van een nieuwe verzekering kijkt de nieuwe verzekeraar dan hoeveel schadevrije jaren je hebt opgebouwd.

Goed controleren

Tot zover de theorie, nu de praktijk: in die database gaat nogal eens wat fout, blijkt uit onze enquête. In veel gevallen was de opgave in Roy Data van het aantal schadevrije jaren niet correct. Het is dus zaak om de laatste polis van de oude verzekeraar goed te controleren op het aantal schadevrije jaren.

Mocht dat aantal om wat voor reden ook afwijken van de opgave door Roy Data, dan kan je dat aardig wat geld kosten. Niet alleen in het eerste jaar, maar het werkt natuurlijk ook door in de komende jaren. Dat kan op termijn flink aantikken.

Het kan nog erger, want bij tientallen panelleden gaf de vorige verzekeraar helemaal geen verklaring af. Of accepteerde de nieuwe verzekeraar de verklaring niet. In beide gevallen kun je dan flink terugvallen op de bonus-malusladder.

Beperkt houdbaar

De royementsverklaring heeft, ook in zijn huidige digitale vorm, een beperkte houdbaarheid. Bezit je een paar jaar geen eigen auto of ga je in een privatelease-auto rijden? Dan bestaat de kans dat de verklaring na drie jaar – of in sommige gevallen na twee jaar – vervalt. Bij ABN Amro, Allianz Direct, Hema,

Inshared en Vereniging Eigen Huis gelden je schadevrije jaren nog vier jaar. Bij Aegon zijn schadevrije jaren zelfs vijf jaar houdbaar.

Bij langer lopende leasecontracten bestaat dus het gevaar dat je de opgebouwde schadevrije jaren kwijt bent als je weer in een eigen auto gaat rijden. De Consumentenbond heeft in 2021 succes geboekt bij het Verbond van Verzekeraars om het proces van toekennen van schadevrije jaren te verbeteren (zie consumentenbond.nl/schadevrije-jaren). Nu willen we opnieuw met het Verbond en de Vereniging ►

Claimen of zelf betalen?

In sommige gevallen is het goedkoper een schade zelf te betalen en de verzekeraar niet in te schakelen.

Want na claimen daal je direct een aantal treden op de bonus-malusladder en stijgt de premie.

Helaas is het niet simpel te berekenen wanneer claimen of zelf betalen goedkoper uitpakt.

Op consumentenbond.nl/terugval-schadevrije-jaren staat een rekenvoorbeeld om het zelf te bepalen. Valt de premieverhoging hoger uit dan verwacht, weet dan dat je een claim meestal binnen 12 maanden kunt terugdraaien als je alsnog de schade zelf wilt betalen.



Mijn ervaring

‘Het aantal schadevrije jaren klopte niet’

Bij Anton François uit Gemert ging het overzetten van de schadevrije jaren niet goed. ‘In 2021 ging ik voor de verzekering van mijn Tesla Model X over van ABN Amro naar ANWB. Ik stap regelmatig via een vergelijker over om op de premie te besparen. Normaal gesproken krijgt de nieuwe verzekeraar dan

automatisch via de database Roy Data door hoeveel schadevrije jaren je had bij de oude, maar bij mij ging het dit keer mis. ABN Amro liep achter met mijn gegevens en had slechts 15 schadevrije jaren doorgegeven in plaats van de 18 die ik had. Het kostte me veel gebel en gmail om dit te corrigeren.’

55%

stapt over vanwege een lagere premie

van Nederlandse Leasemaatschappijen om de tafel om de problemen bij private lease op te lossen. Niet alle leasemaatschappijen werken op dit moment mee met Roy Data, dus het gevaar bestaat dat je opgebouwde jaren bij een privateleasecontract direct kwijt bent. Wij zullen op onze site en in de Consumentengids laten weten wat de uitkomst van deze gesprekken is. Wat we in ieder geval wel al hebben bereikt, is de overdraagbaarheid van schadevrije jaren. Als je als verzekerde overlijdt, dan kan sinds begin van dit jaar je partner de schadevrije jaren overnemen. Ook zijn er regelingen getroffen om je schadevrije jaren te behouden als je langdurig in het buitenland verblijft.

Check je polis

Uit de enquête kwamen nog meer interessante uitkomsten. Zo checkt 70% van de panelleden elk jaar of ze nog goed verzekerd zijn, of de dekking niet aangepast kan worden en of er niet een goedkopere aanbieder is.

Dat is zeker slim. Bij veel soorten verzekeringen is het verschil tussen de laagste premie en de hoogste niet zo groot, maar bij autoverzekeringen is het vaak flink. Een bezoek aan de Vergelijker op onze site kost je even tijd, maar kan je per jaar dus een hoop geld besparen. Hoeveel dat is, hangt van meerdere factoren af. De Vergelijker is dan een handig hulpmiddel.

Ook zien we in de enquêteresultaten gelukkig dat veel autobezitters de dekking aanpassen als de auto verder

op leeftijd raakt. Een vuistregel bij elke soort verzekering is nog altijd: verzekeer alleen iets dat je niet kunt betalen. Vertaal dat naar de autoverzekering, dan is het logisch dat je bij een nieuwe auto enkele jaren allrisk verzekerd wilt zijn. Afhankelijk van de nieuwprijs en de dagwaarde komt er een moment dat je kunt besparen op de premie door over te stappen naar beperkt casco. Dat is zo rond de tijd dat de auto zes jaar oud wordt.

Beperkt casco

Beperkt casco heet in de volksmond ook wel 'WA plus'. Daarbij is de schade die je zelf veroorzaakt door 'van buiten komende oorzaken', zoals botsen, slippen, van de weg raken en te water raken, niet meer gedekt. Ook vanda-

al een lage premie betalen, 34% vond simpelweg geen beter alternatief en 12% kruiste de optie 'te veel gedoe' aan. Voor die laatste groep willen we benadrukken dat een overstap vaak tot een flinke premiebesparing kan leiden. Reden genoeg om het 'gedoe' toch maar aan te gaan. Ook wordt vaak opgemerkt dat het lastig is om de voorwaarden van autoverzekeringen te vergelijken. Maar dat hoeft je gelukkig niet helemaal zelf te doen. De Vergelijker op onze site neemt je een deel daarvan uit handen.

Korting

De beweegredenen om wél over te stappen waren een lagere premie (55%), een betere prijs-kwaliteitverhouding (30%) en gunstigere voorwaarden (21%).

Check altijd op de vorige polis of het aantal schadevrije jaren correct is overgenomen

limeschade is dan niet meer gedekt. Daarvoor word je 'beloond' met een veel lagere premie. Wel zijn diefstal en inbraak, ruitschade, stormschade en brandschade nog steeds gedekt. Als de auto verder stijgt in leeftijd, komt het moment dat je ook deze risico's zelf wilt en kunt dragen. Dan kan de auto in de 'Wettelijke Aansprakelijkheid'-dekking en is alleen schade die je bij anderen veroorzaakt nog verzekerd.

Te veel gedoe?

We vroegen de panelleden die uiteindelijk niet waren overgestapt naar hun beweegredenen. 41% vindt dat ze nu

14% stapte over omdat ze bij de nieuwe verzekeraar een korting kregen. Bij specifieke groepen waren er wel extra drempels om een autoverzekering af te sluiten. Zo blijken eigenaren van specifieke merken en soorten voertuigen alleen met veel moeite een verzekering te kunnen afsluiten. We zagen in de antwoordformulieren opvallend vaak dat eigenaren van Tesla's en bestelbusjes bij verzekeraars werden afgewezen. Dan is het een kwestie van stug doorzoeken totdat je een verzekeraar hebt gevonden voor je auto. Een beter advies kunnen we helaas niet geven. ■



De beste verzekeringen voor je auto

Op onze site vergelijken we tientallen autoverzekeringen op premies en voorwaarden. Daar komt elk halfjaar de bestscorende verzekeraar uit.

WA

De beste WA-verzekering is van InShared (Testoordeel 9,0). InShared is flexibel bij de acceptatie. Ook geldt er een laag eigen risico bij jonge bestuurders en bij hulpverlening.

Beperkt casco

De beste beperkt-cascoverzekering vind je bij InShared en ABN Amro (Testoordeel 8,4). Zij bieden een ruim acceptatiebeleid en veel soorten dekking. En ze scoren goed op de tweede gezinsautoregeling en dagwaardebepaling.

Allrisk

Voor volledig-cascoverzekeringen is de beste keuze (wederom) InShared (volledig allrisk), met een 8,7. Vooral door de goede voorwaarden bij nieuwe en tweedehands auto's. Ook is er veel geregeld bij diefstal.

Check online

Op consumentenbond.nl/autoverzekering kun je tientallen autoverzekeringen vergelijken. En met onze keuzehulp vind je de best passende verzekering.

Schenking eigen woning

Laatste kans voor de jubelton

Nog tot eind 2022 mag je ruim €100.000 belastingvrij schenken voor een huis, bijvoorbeeld aan je kind. Zo bespaar je duizenden euro's aan belasting. Maar wat als je één van je kinderen meer wilt geven? Of als het nu nog geen huis heeft gevonden? We beantwoorden 10 veelgestelde vragen.



1 Wat is de jubelton precies?

De jubelton is de 'geuzennaam' voor de eenmalige verhoogde schenkingsvrijstelling eigen woning. Hiermee mag je maximaal €106.671 schenken aan iedereen die je lief is. Meestal is dat een kind of kleinkind. De ontvanger betaalt geen belasting als de schenking gebruikt wordt voor de woning. Vandaar de naam jubelton. Dit is het laatste jaar dat je zo'n groot bedrag belastingvrij mag schenken. Het kabinet wil in 2023 het vrijgestelde bedrag verlagen naar €27.231. En in 2024 zelfs helemaal afschaffen.

2 Welk bedrag kan ik het beste schenken?

Voel je niet verplicht om het maximale belastingvrije bedrag te schenken. Het is belangrijk om zelf ook een flinke buffer op je spaarrekening te hebben. Want het leven kan altijd anders lopen dan je verwacht. Neem Frits. Hij heeft in de afgelopen jaren zijn zoon en dochter ieder de jubelton geschonken. Financieel leek dat prima te passen. Hij vond zijn werk leuk en was niet van plan om eerder te stoppen met werken. Maar nu is hij 63 en vindt hij zijn drukke baan een hele opgave. Eigenlijk heeft Frits spijt van de riante schenkingen. Hij zou wel minder willen werken en over twee of drie jaar helemaal willen stoppen. Maar door de schenkingen heeft hij te weinig spaargeld om zijn inkomen langere tijd aan te vullen.

3 Is schenken de enige manier om mijn (klein)kind te helpen bij het kopen van een huis?

Een schenking maakt het kopen van een huis in deze tijd zeker iets gemakkelijker. Maar de keerzijde is dat kopers met rijke familieleden hierdoor hoger kunnen bieden op woningen. De jubelton kan dus ook de huizenmarkt verstoren. Daarom wordt hij afgeschaft.

Je kunt je kind of kleinkind ook helpen door een bedrag te lenen. Dat heet een familiehypotheek. Als je de ontvangen rente over de familiehypotheek (deels) weer terug schenkt, zijn de maandlasten voor je (klein)kind beperkt.

4 Ik wil mijn jongste zoon meer schenken dan mijn andere kinderen, maar hoe voorkom ik scheve gezichten?

Wil je één van je kinderen een groter bedrag schenken? Bespreek dan met alle kinderen waar-

om je daarvoor kiest. Gedoe ontstaat vaak als kinderen er bij toeval achterkomen. Of pas na je overlijden. Door er open over te praten, creëer je begrip voor de situatie.

We nemen John en Margreet als voorbeeld. Hun oudste twee kinderen hebben het financieel prima. Maar over hun jongste zoon Dennis van 28 maken ze zich weleens zorgen. Hij woont nog thuis en wil graag een appartementje bij zijn ouders in de buurt kopen. Maar zijn inkomen is te laag voor de hypotheek die hij nodig heeft. Door zijn

Vind je kind geen huis, dan moet het de schenking teruggeven of er alsnog belasting over betalen

chronische ziekte kan hij niet meer dan 20 uur per week werken. John en Margreet willen hem helpen met een schenking van €100.000. Daarnaast willen ze hem €100.000 lenen. Ze hebben hiervoor voldoende spaargeld. Maar een grote schenking aan de andere kinderen lukt dan niet.

Als John en Margreet ervoor kiezen om hun zoon te helpen, kunnen ze er wel voor zorgen dat de ongelijke behandeling na hun overlijden wordt rechtgetrokken. Door in de schenkingsovereenkomst of hun testament vast te leggen dat de schenking aan Dennis een voorschot was op zijn deel van de erfenis.

5 Hoe regel ik een schenking van de jubelton?

Bij een belastingvrije schenking voor de eigen woning gaat het vaak om grote bedragen. En moet je bovendien rekening houden met veel regels (zie het kader rechts). Het is daarom belangrijk om de schenking goed vast te leggen in een schenkingsovereenkomst.

Dat kan een akte van de notaris zijn, maar je kunt ook de voorbeeldovereenkomst op onze website gebruiken. Die is geschreven in begrijpelijk Nederlands. Er zit ook een uitgebreide toelichting bij, zodat je weet wat je tekent. ►

Dit zijn de spelregels

Tot eind van dit jaar mag je maximaal €106.671 belastingvrij schenken voor de eigen woning. Waarschijnlijk wordt dit in 2023 ruim €27.000 en wordt deze mogelijkheid daarna afgeschaft.

Je mag schenken aan wie je maar wilt, mits de ontvanger of diens partner tussen de 18 en 40 jaar is.

Je mag je kind één keer het maximale belastingvrije bedrag voor de eigen woning schenken. Een tweede schenking van bijvoorbeeld de grootouders mag wel.

De ontvanger moet de schenking gebruiken voor de eigen woning. Voor de aankoop, een verbouwing en verduurzaming. Aflossen van de (familie) hypotheek mag ook.

Meer weten?

Twijfel je nog over het bedrag dat je wilt schenken? Schenk alleen geld dat je zelf niet nodig hebt. In het boek Mijn vermogen vind je veel informatie over het verantwoord besteden van je vermogen: consumentenbond.nl/boek-mijn-vermogen

Voordat je de schenking doet, wil je natuurlijk precies weten hoe het zit. Bekijk de antwoorden op 30 veelgestelde vragen: consumentenbond.nl/schenking-woning

Gebruik ons stappenplan om de schenking goed te regelen. Inclusief een voorbeeldovereenkomst: consumentenbond.nl/stappenplan-jubelton

Benieuwd naar de schenkingsmogelijkheden als de jubelton verdwijnt? Lees gratis het artikel hierover uit onze Geldgids: consumentenbond.nl/grote-schenking

6

Mijn dochter heeft nog geen huis, maar ik wil wel dit jaar nog belastingvrij schenken. Mag dat?

Ja, er is een mogelijkheid om toch belastingvrij te schenken. Ook als die woning er nog niet is. In de schenkingsovereenkomst neem je dan op dat de ontvanger de schenking moet gebruiken voor de (toekomstige) woning.

Let wel op: op basis van de huidige regels moet de schenking uiterlijk eind 2024 uitgegeven zijn aan een woning. Als je dochter er dus niet in slaagt een geschikt huis te vinden voor eind 2024, dan moet zij de schenking terugbetalen of alsnog schenkbelasting betalen. En 'mist' zij dus het belastingvoordeel van de jubelton.

7

Mag ik de schenking aan mijn kind verdelen over meerdere jaren?

Volgens de huidige regels mag je het schenkingsbedrag gespreid over drie aaneengesloten jaren overmaken. Als je nog gebruik wilt maken van de hoge schenkingsvrijstelling van ruim €106.000, dan moet je dit jaar het eerste deel schenken. En dat bedrag ook echt overmaken. Alleen bij de schenking in het eerste jaar mag een deel van het bedrag vrij besteed worden, tot een maximum van €27.231. Het 'vrij te besteden deel' mag je kind belastingvrij houden, ook als het niet op tijd een huis koopt.

Wij ontvangen hier veel vragen over. Is er nog geen huis, maar weet je nu al dat je gebruik wilt maken van de jubelton? En wil je de schenking spreiden? Maak dan vóór Prinsjesdag 2022 de eerste termijn over. Het zou kunnen dat op Prinsjesdag bekend wordt dat gespreide uitbetaling van de schenking met onmiddellijke ingang niet meer mogelijk is. Heb je vóór Prinsjesdag al de eerste schenking gedaan? De kans is groot dat je dan in 2023 weer een bedrag mag overmaken. En misschien ook nog in 2024. Maar dat is natuurlijk niet zeker.

8

Mijn dochter is 42 en ik wil haar graag belastingvrij de jubelton schenken. Kan dat?

Nee, helaas niet. Om gebruik te kunnen maken van de belastingvrije schenking voor de eigen woning, moet je kind tussen de 18 en de 40 zijn. Maar soms biedt de partner uitkomst. De vrijstelling geldt namelijk ook als je gehuwd bent en je partner is jonger dan 40. Voor ongehuwd samenwonenden

6

jaar lang mocht je een ton schenken aan wie je maar wilde

geldt deze uitzondering soms ook. Bij onze antwoorden op veelgestelde vragen (zie het kader 'Meer weten') vind je de exacte regels.

Een voorbeeld: Els is onlangs verhuisd naar een appartement en heeft haar oude huis goed kunnen verkopen. Een deel van de opbrengst wil ze schenken aan haar enige dochter Laura van 41. Gelukkig is de partner van Laura 39, waardoor dit toch onbelast kan.

Let op: de schenking is voor Laura. Daarom moet Laura in de schenkingsovereenkomst als ontvanger van de schenking staan en niet haar partner. Ook al is Laura ouder dan 40. Dit gaat weleens mis. Zelfs bij de notaris. Want schenkt Els aan de partner van haar dochter en gaan die twee uit elkaar? Dan neemt de partner de schenking mee en heeft Laura niets.

9

Mag mijn kind de schenking ook gebruiken voor zonnepanelen?

Vaak wordt de schenking gebruikt voor de aankoop van een woning. Of voor een extra aflossing op de hypotheek. Maar de schenking gebruiken voor een verbouwing of voor energiebesparende aanpassingen aan het huis mag ook. Bijvoorbeeld voor dak- en gevelisolatie of het plaatsen van dubbelglas of zonnepanelen.

10

Is een aangifte schenkbelasting verplicht?

Als je kind, kleinkind, nicht of goede vriendin voldoet aan alle voorwaarden voor de jubelton (zie het kader met spelregels op de vorige pagina), dan is de schenking belastingvrij. Maar de ontvanger moet wel een aangifte schenkbelasting doen. Bij een schenking in 2022 moet dat vóór 1 maart 2023. Verdeel je de schenking over bijvoorbeeld twee jaar? Dan moet de ontvanger ook twee keer aangifte doen. ■

Verkiezingen

Doe mee met onze Bondsraad

Waar staat de Consumentenbond over vijf jaar? Hoe zorgen we dat de organisatie toekomstbestendig is? En dat nog meer jongeren zich bij ons aansluiten?

Allemaal vragen waar ook onze Bondsraad zich over buigt. En waarbij versterking met een frisse blik welkom is. Aan het einde van de zomer zijn er weer verkiezingen waarvoor je je nu kunt aanmelden.

De Bondsraad is onze algemene ledenvergadering. Bij de oprichting van de Consumentenbond, bijna 70 jaar geleden, is er bewust voor gekozen om een vereniging te zijn. We komen op voor de belangen van consumenten. Dan is het ook logisch dat zij het laatste woord hebben in het bepalen van de koers en de strategie van de Consumentenbond. En dat gebeurt allemaal in de Bondsraad.

Taken

De Bondsraad heeft een aantal formele taken, zoals het vaststellen van het strategische beleid, de begroting, het jaarverslag en de jaarrekening. Daarvoor is er tweemaal per jaar een plenaire vergadering. Daarnaast benoemt de Bondsraad de leden van de Raad van Toezicht en de directeur van

de Consumentenbond. Ook worden er discussie-avonden georganiseerd om van gedachten te wisselen over onderwerpen die belangrijk zijn voor consumenten en dus voor de Consumentenbond. Denk aan duurzaamheid, garantie, hypotheek en privacy. De Bondsraad bestaat uit minimaal 50 en maximaal 75 leden. Nieuwe leden worden voorgedragen door een Bondsraadscommissie en gekozen voor een periode van vier jaar. Elke twee jaar treedt circa de helft af en zijn er verkiezingen. Zo ook dit jaar.

Aanmelden?

Ben je minimaal twee jaar lid en wil je graag bijdragen aan de toekomst van onze organisatie? Vooral jongere leden roepen we op om de Bondsraad te komen versterken. Aanmelden kan tot 1 september: stuur een mail naar bondsraadsverkiezingen@consumentenbond.nl. Je kunt meer lezen over de sollicitatieprocedure en een video bekijken op consumentenbond.nl/bondsraadsverkiezingen.

Mijn ervaring



‘Ook jongeren moeten meedoen’

Roxy Tacq is sinds anderhalf jaar lid van de Bondsraad. ‘Als Consumentenbondlid zie je alle publicaties voorbijkomen. Maar je ziet minder wat erachter zit, hoe de organisatie werkt en welke keuzes er worden gemaakt. Daarom heb ik me in 2020 aangemeld bij de Bondsraad. De Consumentenbond doet hartstikke goed werk. Ik wil graag een vinger aan de pols houden en er op een constructieve en kritische wijze aan bijdragen dat

dit zo blijft. Het leuke aan de Bondsraad is dat je een kijkje achter de schermen krijgt. Zo was er onlangs een presentatie over de strategie voor de komende jaren. Als ik dat zie, dan voel ik me echt trots dat ik lid ben van deze club. Om relevant te blijven, moeten ook jongeren meedoen. Het kan helpen als we deels online blijven vergaderen. En als leden hun (klein)kinderen oproepen om alvast lid te worden van de Consumentenbond.’

An aerial photograph of a large, multi-level parking lot. The lot is filled with cars of various colors, mostly white and dark blue. There are several rows of trees with yellow and orange autumn foliage interspersed among the parking spaces. The overall scene is bright and clear, suggesting a sunny day.

Parkeerkosten in 24 steden

Prijzige parkeerplek

Een hele dag parkeren in het centrum van een grotere stad is vaak erg duur. Of zelfs helemaal niet mogelijk. Waar kun je voordelig parkeren als je een dagje op stap gaat?

● Ga je een dagje naar Haarlem en wil je in het centrum op straat parkeren, dan kost dat €42. In Groningen kan dit helemaal niet. Daar mag je niet meer dan één tot drie uur achter elkaar op straat parkeren. De meeste gemeenten hebben liever dat bezoekers in een gara-

Vervolgens reis je met het openbaar vervoer of bijvoorbeeld een shuttlebus naar het centrum. Soms is dit gratis of er zijn speciale kaartjes voor een vast tarief. Maar meestal betaal je gewoon het lokale tarief voor openbaar vervoer. In sommige steden ligt het centrum op

in plaats van €20 als je vooraf reserveert. Dat is goedkoper dan met twee personen per openbaar vervoer van een P+R-terrein naar het centrum reizen. Uit onze vergelijking blijkt wel dat parkeergarages het minst vaak de voordeligste optie zijn. Parkeren op straat is in zes steden het goedkoopst: Alkmaar, Assen, Arnhem, Breda, Leeuwarden en Zwolle. Dat is dan wel vaak op een parkeerterrein. Of in de buitenste 'schil' van het centrum.

Ga je een dagje shoppen of musea bezoeken? Bekijk dan vooraf waar je kunt parkeren en of je online kunt reserveren. Check ook hoe je kunt betalen. Zo heb je in de Haagse parkeergarage Stadhuis een creditcard nodig. En soms kun je in garages niet met contant geld betalen, zoals in Paardenveld (Utrecht). Zie ook consumentenbond.nl/parkeerkosten. ►

In 13 van de 24 steden is P+R de goedkoopste parkeermogelijkheid

ge parkeren. Maar ook die kosten kunnen flink oplopen. In Amsterdam betaal je het meest: €60 voor een dagkaart. Een alternatief is een parkeerterrein aan de rand van de stad. Op zulke P+R-terreinen kun je vaak gratis parkeren. Vanaf die plek rijd je dan met het openbaar vervoer naar het stadscentrum. En soms is lopen ook een goede optie.

P+R vaak voordelig

We berekenden de parkeerkosten voor een dagje uit in 24 Nederlandse steden. We achterhaalden wat de goedkoopste plekken zijn in het centrum. Daarvoor vergeleken we de prijzen op straat en op een parkeerterrein met parkeergarages en P+R-mogelijkheden. Als parkeertijd kozen we van 10.00 tot 18.00 uur. Daarbij hielden we ook rekening met dagkaarten en maximale dagtarieven.

In 13 van de 24 door ons onderzochte steden is P+R de goedkoopste parkeeroptie. P+R staat voor 'Park and ride'. Het parkeren is er vaak gratis of je betaalt een vast, laag bedrag voor de hele dag.

loopafstand. Hoe het precies geregeld is, verschilt per stad. Het is handig om dit vooraf te bekijken. In Groningen moet je bijvoorbeeld online een kaartje voor de bus kopen. Je koopt dan een 'retour P+R' van €6 voor maximaal vijf personen. Het parkeren is er gratis. Voor een dagje Den Bosch betaal je €4,50 op één van de drie P+R-terreinen. Vanaf het terrein rijd je gratis met maximaal vier personen per bus naar het centrum. Of je pakt een gratis fiets. In Amsterdam, Delft, Den Bosch en Den Haag is het verschil met de andere parkeermogelijkheden het grootst.

NS-stations hebben overigens ook vaak een P+R-parkeergelegenheid. Daar kun je je auto parkeren en verder reizen met de trein (zie het kader).

Vooraf reserveren

P+R is niet voor alle onderzochte steden het voordeligst. Soms is een garage goedkoper. Zeker als je die vooraf met korting kunt reserveren. Zo betaal je bij parkeergarage Station in Haarlem €10

Met de trein

Je kunt natuurlijk ook met de trein naar een stad gaan. De kosten van een treinkaartje zijn afhankelijk van de afstand. Je woonplaats en de stad waar je heen wilt bepalen of de trein een voordelige keuze is.

Woon je niet in de buurt van een station? Veel stations hebben een P+R-terrein. Met een treinkaartje krijg je vaak korting op de parkeerkosten. Op deze terreinen kun je overigens ook zonder treinkaartje terecht. Bijvoorbeeld om er te parkeren als je die stad bezoekt.

**Goedkoopste parkeeropties
op zaterdag van 10 tot 18:**

- straat/parkeerterrein in centrum
 - parkeergarage in centrum
 - P+R (totale kosten parkeren en/of ov-retour voor 2 personen).
- Diverse: meer dan 3, zie consumentenbond.nl/parkeerkosten
- allergoedkoopste optie

Amersfoort

Straat of parkeerterrein:

kan niet langer dan 4 uur

Parkeergarage: **€15** (diverse)

- P+R: **€6,40** (station Amersfoort Schothorst)

Arnhem

- Parkeerterrein: **€7,20**

(P7 Parkeren onder de brug)

Parkeergarage: **€14** (Velperplein)

P+R: **€9,36** (Gelredome)

Delft

Straat: **€23,50**

(schil om centrum zone C, E, F)

Parkeergarage: **€18** (Marktgarage, Prinsenhof, Zuidpoortgarage)

- P+R: **€5,24** (Delft Campus)

Den Haag

Straat: **€16**

(centrum-rand)

Parkeergarage: **€24** (Stadhuis)

- P+R: **€6** (Hoornwijk)

Alkmaar

- Parkeerterrein: **€3,37**

(Parcade)

Parkeergarage: **€15** (Parking Grote Kerk)

P+R: **€5,36** (Bergermeer)

Amsterdam

Straat: **€36** (grachtengordel oost

en schil eromheen)

Parkeergarage: **€37,50 / €5** tot **€25**

bij online reserveren (Oosterdok)

- P+R: **€6,50** (diverse)

Assen

- Parkeerterrein: **€5**

(Veemarktterrein)

Parkeergarage: **€7,50** (diverse)

P+R: niet mogelijk

Almere

Parkeerterrein: **€10,30**

(diverse)

Parkeergarage: **€10,30** (diverse)

- P+R: **€5,08** (Parkwijk)



Breda

- Parkeerterrein: **€4**

(Gasthuisvelden en Arsenaalpad)

Parkeergarage: **€10** (De Prins,

Het Turfschip, Chassé Parking)

P+R: **€10** (Breda Prinsenbeek)

Den Bosch

Straat: **€25,52**

(zone B rand centrum)

Parkeergarage: **€20** (diverse)

- P+R: **€4,50** (diverse)



Deventer

Straat of parkeerterrein: **€10**

(diverse)

Parkeergarage: **€10** (diverse)

- P+R: **€4,40** (de Worp + voetveer)

Eindhoven

Parkeerterrein: **€10**

(in zone A3)

Parkeergarage: **€9,50 / €8** bij vooraf reserveren (Stadskantoor)

- P+R: **€5** (Gennep)

Groningen

Straat of parkeerterrein: niet mogelijk
 Parkeergarage: **€19,50**
 (Q-Park Museum) / **€10** bij reserveren
 (Centrum, Bios)
 ► P+R: **€6** (diverse)



Haarlem

Straat: **€41,60** (blauwe gebied)
 Parkeergarage: **€20** /
 ► **€10** bij vooraf reserveren (Station)
 P+R: **€14,72** (Spaarnwoude Haarlem)

Leeuwarden

► Straat of parkeerterrein: **€3,50**
 (Zone D net buiten centrum)
 Parkeergarage: **€6,30** (Klanderij,
 Oosterstraat, Hoeksterend)
 P+R: **€5,48** (Kalverdijkje)

Leiden

Straat of parkeerterrein: **€22,40**
 (Zone B1 schil rond centrum)
 ► Parkeergarage: **€16** (diverse)
 P+R: **€21** (Leiden Haagweg)

Lelystad

► Straat: **€6,50**
 (paarse gebieden)
 ► Parkeergarage: **€6,50** (diverse)
 P+R: niet mogelijk

Maastricht

Straat: **€6,60**
 (B-zone, direct rond centrum)
 Parkeergarage: **€14** (De Griend,
 de Colonel, Plein 1992)
 ► P+R: **€4,50** (Maastricht Noord)

Middelburg

Parkeerterrein: **€14,10** (Hof van Tange,
 Loskade, Molenwater)
 ► Parkeergarage: **€10,60** (diverse)
 P+R: **€10,70** (Segeerssingel)



Nijmegen

Straat: **€12** (groene zone)
 Parkeergarage: **€11** (Keizer Karel,
 Mariënborg, Eiermarkt)
 ► P+R: **€3,50** (Nijmegen Noord)

Rotterdam

Straat: **€20,80**
 (schil rond centrum, rode zones)
 Parkeergarage: **€17,50** (Schouwburgplein,
 Meent) / **€10** bij vooraf reserveren (diverse)
 ► P+R: **€6,56** (Kralingse Zoom)

Tilburg

Straat: **€16,50** (zone centrum)
 ► Parkeergarage: **€8** (Knegt)
 P+R: **€10** (Station Tilburg Reeshof
 Noord en Zuid)



Utrecht

Straat: **€31,73**
 (Zone A2, schil rond centrum)
 Parkeergarage: **€27** / **€15** bij online
 reserveren (Hoog Catharijne)
 ► P+R: **€6** (diverse)

Zwolle

► Parkeerterrein: **€6**
 (diverse)
 Parkeergarage: **€15** (Noordereiland)
 P+R: **€11,90** (Q-Park Hanzelaan)

Test steelstofzuigers

Snel en flexibel



In rap tempo heeft de steelstofzuiger Nederland veroverd. Al ruim één op de vier verkochte stofzuigers is er een van dit type. En terecht: hij is handig en inmiddels prima in staat om je huis stofvrij te maken.

● Geen gedoe met een snoer meer: een steelstofzuiger pak je er snel even bij. Je kunt direct stofzuigen en gaat met hem makkelijk het hele huis door. Ook op trappen en in krappe hoeken. Je kunt de meeste steelstofzuigers namelijk ook gebruiken als kruimeldief. Handig om zo twee apparaten in één te hebben.

Zuigkracht belangrijk

Waar we eerder nog kritisch schreven over de prestaties van steelstofzuigers, zien we nu duidelijk vooruitgang. De zuigkracht van stofzuigers met een snoer is nog hoger, maar een steelstofzuiger kan inmiddels prima zo'n 'gewone' stofzuiger vervangen. De productie heeft wel een flinke impact op het milieu. Daarom is het aan te raden om te kiezen voor één apparaat en niet zomaar een steelstofzuiger 'voor erbij' te kopen.

Dat laatste is misschien wel verleidelijk, vanwege de lage prijzen van sommige modellen. Dit jaar duiken de prijzen zelfs onder de €100. Vooral het goedkope merk Tristar is erg populair en wordt veel verkocht. Maar dit is een typisch geval

van goedkoop is duurkoop: de voordelige steelstofzuigers presteren zonder uitzondering slecht in onze test. De zuigkracht is simpelweg niet hoog genoeg om al het stof en vuil op te zuigen. Zelfs met stof op een harde vloer hebben ze al moeite. En het is niet alleen stof dat de steelstofzuigers in onze test moeten opzuigen. We beoordelen ook hoe goed ze kruimels van harde vloeren en huisdierharen van tapijt opzuigen. Bovendien bekijken we hoe goed ze kieren schoon krijgen en stof weghalen langs plinten.

Boven de €400

Wil je er een die op alle testonderdelen goed scoort, en die de snoerstofzuiger kan vervangen, dan moet je dieper in de buidel tasten. Steelstofzuigers die goed om kunnen gaan met allerlei soorten stof en vuil op verschillende ondergronden kosten al gauw zo'n €400. Op een enkele uitzondering na zijn alle duurdere modellen aan te raden. Een positieve uitschieter met een lagere prijs is de Beste Koop van Samsung. Die kost nog geen €200. Hij heeft alleen moeite met het opzuigen van kruimels, maar is verder een goede allrounder.

Voor het gebruiksgemak maakt de prijs van de steelstofzuiger niet veel uit. Er zijn zowel goede als slechte voorbeelden, van goedkopere en duurdere modellen. Over het algemeen is een steelstofzuiger heel makkelijk te gebruiken op een harde vloer. Maar op tapijt manoeuvreert hij iets minder prettig. Op de trap is hij goed te dragen en dus wel weer handig, die krijg je er makkelijk mee schoon. Het legen van de stofbak is vaak een minder fijn klusje. Dat geldt ook voor wat groter onderhoud, zoals het schoonmaken of verwisselen van de filter. Toch is het ►



Dyson V12 Slim Absolute
Testoordeel: 7,2
Richtprijs: €650

Een lichte, maar prijzige alleskunner. Hij gaat goed om met verschillende soorten vloeren en vuil. Je moet wel vaak de stofbak legen. Die is maar klein en als hij halfvol zit, zuigt deze Dyson een stuk slechter.



Samsung Jet 70 Complete
Testoordeel: 7,2
Richtprijs: €450

Deze veelzijdige steelstofzuiger krijgt kieren, tapijt en harde vloeren makkelijk schoon. Ook als kruimeldief zuigt hij prima. De accu is helaas snel leeg bij zuigen op de hoogste stand. Maar hij laadt wel binnen twee uur weer op.

Q ZO TESTEN WE

Stof, kruimels, huisdierharen, cornflakes, confetti: we proberen het allemaal op te zuigen in onze test. We beoordelen hoe prettig de steelstofzuiger beweegt op harde vloeren en tapijt. En hoe handig hij is als kruimeldief. We meten ook hoelang de accu meegaat en hoelang het opladen duurt.



Samsung Jet 60 Turbo

Testoordeel: 7,0
Richtprijs: €185

Deze lichte, maar lawaaiige Samsung zuigt stof heel goed van harde vloeren en uit tapijt. Huisdierharen zijn ook geen probleem. Maar grote kruimels laat hij liggen. Hij manoeuvreert vooral goed op harde vloeren.

wel belangrijk om de stofbak regelmatig te legen. Want alle steelstofzuigers in onze test hebben in meer of mindere mate last van een afnemende zuigkracht als de stofbak voller raakt. Vind je dit legen erg vervelend om te doen? Let dan op de grootte van de stofbak. Daar zit namelijk best wat verschil in.

Accu snel leeg

Voor de steelstofzuigers met de hogere Testoordelen betaal je dus een stuk meer. Dat komt onder andere omdat die een krachtiger motor hebben. Maar de hogere zuigkracht die ze daardoor produceren, heeft ook een keerzijde: een accu die snel leeg is. We testen hoelang je kunt stofzuigen op de hoogste stand. De modellen in de top van de tabel halen vaak nog geen 10 minuten. Maar in de praktijk zul je de hoogste stand niet altijd gebruiken en kun je dus langer stofzuigen.

De goedkopere steelstofzuigers – met minder zuigkracht en slechtere prestaties – halen op de hoogste stand soms wel een half uur op één acculading. Maar

ja, daar heb je natuurlijk weinig aan, als je huis dan niet goed schoon wordt. Het weer opladen van de accu kost vaak zo'n 1,5 tot 2,5 uur. Zolang moet je dus geduld hebben voor je op volle kracht verder kunt gaan met stofzuigen.

Bij de meeste steelstofzuigers – zeker de duurdere – zit een oplaadstation. Dat is dan meteen de opbergplaats (aan de muur of op de vloer) voor de steelstofzuiger. Zo wordt hij direct opgeladen. Handig, maar het is niet goed voor de accu als hij altijd aan de oplader hangt. In het kader rechts staan tips om de accu lang mee te laten gaan.

Soms krijg je er een extra accu bij. Het wisselen van de accu gaat erg makkelijk en dan kun je weer even verder met stofzuigen, terwijl de lege accu oplaadt. Je kunt ook zelf een losse accu kopen, maar die zijn met een prijskaartje van ongeveer €200 best prijzig.

Nieuwigheden

Heb je een groot huis of stofzuig je vaak lang achter elkaar? Dan is een steelstofzuiger niet de beste keuze. En ook als je niet zo veel geld wilt uitgeven, kun je beter een gewone snoerstofzuiger kopen. De beste modellen kosten minder dan €200.

Fabrikanten steken weinig energie meer in snoerstofzuigers, dat verklaart onder andere die lagere prijzen. Hoe anders is dat bij steelstofzuigers, waarbij we steeds nieuwe functies zien. Dyson is zonder twijfel de koploper als het gaat om nieuwigheden. Een greep uit het afgelopen jaar: een groene 'laser' op het mondstuk die helpt om vuil beter te zien en een schermje dat weergeeft hoeveel stofdeeltjes er zijn opgezogen. Beide doen wat overdreven aan, maar helpen je wel om het huis beter schoon te krijgen. En ze maken stofzuigen misschien zelfs een beetje leuker.

Verder kwam Dyson nog met een speciale borstel waar zelfs lange haren niet in vast blijven zitten. En met een extra breed mondstuk, een grotere stofbak (niet voor niets 'Outsize' genoemd) en een voet die 360 graden kan draaien (de 'Omniglide').

3

keer laten we elke stofzuiger over een stuk vloer heen en weer gaan

Die laatste is erg handig, maar alleen geschikt voor harde vloeren. Niet voor tapijt. Er zijn naast Dyson meer creatieve fabrikanten. Bosch en Rowenta kwamen met een model waarvan de steel kan 'knikken'. Zo kun je makkelijker onder meubels zuigen en hoeft je minder laag te bukken. Samsung gaat nog een stapje verder. De Bespoke Jet berg je op in een speciaal oplaad- en reinigingsstation. Dat neemt het legen van de stofbak van je over. Dit bespaart gedoe en tijd. Maar het ontslaat je niet helemaal van de schoonmaakklus, omdat het reinigingsstation zelf ook wat onderhoud vraagt. ■

Verleng het accu-leven

Alle steelstofzuigers werken met een lithium-ion-accu. Hoe langer die meegaat, hoe beter het is voor het milieu. Met deze tips verleng je de levensduur van je accu:

- Laad de accu op als hij nog minimaal 20% opgeladen is.
- Haal de steelstofzuiger van de lader zodra de accu helemaal opgeladen is.
- Gebruik je de steelstofzuiger een tijdje niet? Berg hem dan op met een halfvolle accu, uitgeschakeld en van de lader af.

Irene Joris onderzoekt huishoudelijke apparaten

'Wil je dat je steelstofzuiger goed zijn werk blijft doen? Dan ontcom je helaas niet aan onderhoud. Afhankelijk van het model moet je de filters schoonmaken of verwisselen. En vergeet ook niet om regelmatig het vastzittende vuil uit de borstel in het mondstuk te halen.'



Test steelstofzuigers

Merk & Type	Weging voor Testoordeel	Richtprijs	Testoordeel Stof en vuil opzuigen					Gebruiksgemak	Energieverbruik	Lawaai	Gebruiksduur	Zuigtrachtverlies	Gebruiksduur in hoogste stand (minuten)	Oplaadduur (uren)	Inhoud stofbak (liter)
			60%					22%	6%	4%	4%	4%			
1 Samsung Jet 70 Complete		€450	7,2	8,1	8,9	9,4	9,2	6,5	7,7	4,5	2,5	nvt	7	1,5	0,8
2 Dyson V12 Slim Absolute		€650	7,2	8,2	9,0	10	8,8	6,2	6,7	3,2	2,6	9,1	7	2,5	0,4
3 Samsung Jet 60 Turbo		€185	7,0	7,6	8,5	10	8,4	6,4	7,6	4,2	2,5	9,9	7	2	0,8
4 Samsung Jet 75 Complete		€400	7,0	7,7	8,9	7,5	8,1	6,4	6,3	3,9	3,2	9,1	10	2,5	0,8
5 AEG Ultimate 8000		€450	6,9	7,9	8,3	9,4	8,5	6,1	7,4	5,1	2,4	nvt	6	1,5	0,7
6 Samsung Bespoke Jet Complete		€950	6,9	8,0	8,7	9,6	8,7	6,3	2,6	3,7	3,2	9,5	10	2,5	0,6
7 Rowenta X-Force Flex 14.60		€430	6,8	7,6	8,7	9,2	9,0	6,1	6,6	2,9	2,6	10	7	2	0,9
8 Dyson V15 Detect Absolute		€730	6,8	7,8	9,0	10	7,9	5,8	5,6	3,6	2,9	9,0	9	3	0,8
9 Bosch BBS8214PET		€440	6,7	7,3	8,8	10	8,6	6,1	6,1	4,7	3,7	7,8	12	3,5	0,7
10 Philips XC8043 SpeedPro Max		€440	6,7	6,8	8,4	7,9	7,7	6,6	6,4	4,8	7,3	8,5	28	4,5	1,2
11 Dyson V10 Motorhead		€450	6,7	7,3	8,4	10	6,8	6,3	6,7	2,1	2,8	9,6	8	3	0,6
12 Dyson Outsize Absolute		€800	6,5	7,6	8,8	10	8,9	5,2	5,0	3,3	3,0	10	9	3	1,9
13 Black & Decker BHFV182CP QW		€175	6,2	7,0	8,1	10	10	5,3	7,9	3,0	4,4	1,0	15	4,5	0,6
14 Rowenta RH6837 X-Pert 6.60		€180	6,0	6,3	6,8	8,0	9,6	5,6	7,6	5,8	5,6	1,0	21	4	0,6
15 Philips FC6723 SpeedPro		€220	6,0	5,6	8,5	8,3	10	6,5	7,3	6,1	5,0	9,5	18	4	1,0
16 Miele Triflex HX1 Cat & Dog		€520	6,0	6,1	5,2	9,4	9,8	5,6	7,4	4,1	4,8	8,1	17	3	0,7
17 Bosch BCH3K2301 Flexxo Gen2		€200	5,8	5,5	6,3	8,3	8,9	6,1	7,2	5,1	6,6	6,7	25	4,5	0,6
18 AEG QX6-1-42GG		€180	5,6	5,5	6,9	10	9,8	5,5	7,1	5,6	3,9	8,6	13	4,5	0,3
19 Dyson Omni-glide		€400	4,9	4,4	8,1	1,3	3,9	5,4	8,3	3,2	3,0	8,9	9	2	0,3
20 Koenic KVR 21621		€90	4,6	3,8	6,9	1,5	5,5	5,6	7,2	5,7	5,2	4,4	19	5	0,5
21 Tristar SZ-2000		€120	4,5	3,5	4,6	2,6	6,8	6,2	5,9	4,4	6,7	10	25	5,5	1,2
22 Sauber V55		€100	3,9	2,8	3,4	1,1	7,1	5,2	7,6	4,4	5,9	5,8	22	4	0,5
23 Tristar SZ-1980		€85	3,7	2,0	4,4	2,0	5,4	6,4	7,4	5,2	6,1	6,9	23	4	1,2

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager • De prijzen zijn van juni • Sommige modellen zijn ook bekend onder een langer typenummer, zie onze site • De Dyson Outsize Absolute is beperkt verkrijgbaar • Nvt bij zuigkracht: de gebruiksdur in de hoogste stand is te kort, waardoor we het zuigkracht-verlies niet kunnen meten • Gebruiksdur is afgerond op hele minuten • Laadtijd is afgerond op halve uren.

Check online

Kijk voor de testresultaten van meer dan 120 steelstofzuigers op consumentenbond.nl/steelstofzuiger

Inklaringskosten

Een dure grap



Over alles wat je buiten de EU koopt, betaal je btw. Betaal je die rechtstreeks aan de webwinkel, dan hoef je achteraf geen extra kosten te betalen. Maar wat als je dan toch nog het verzoek krijgt inklaringskosten te voldoen?

● Wat een tegenvaller. Heb je online een product gekocht, krijg je van de pakketvervoerder het verzoek om inklaringskosten te betalen. We krijgen veel meldingen van consumenten over inklaringskosten en de problemen die zij hiermee ervaren. Daarom geven we hier antwoord op een aantal veelvoorkomende vragen.

1

Ik krijg het verzoek om inklaringskosten te betalen, waarom?

Als je een product buiten de EU koopt, moet je hierover btw betalen. Is de webwinkel aangesloten bij IOSS (Import One Stop Shop), dan betaal je de btw direct aan de webwinkel. Heb je geen btw betaald, dan wordt dit achteraf in rekening gebracht. Je krijgt van de pakketvervoerder het verzoek om inklaringskosten te betalen.

Inklaringskosten is een verzamelnaam voor afhandelskosten, btw en invoerrechten. De btw en invoerrechten draagt de pakketvervoerder af aan de Belastingdienst. De afhandelskosten zijn een vergoeding voor de pakketvervoerder voor het doen van de btw-aangifte. Invoerrechten betaal je over producten

van buiten de EU met een waarde boven de €150. De hoogte van de afhandelskosten verschilt per vervoerder, zie het kader hiernaast. De invoerrechten verschillen per product en liggen tussen de 0% en 17%. Dit wordt berekend over de prijs van het product, de verzendkosten en de eventuele verzekeringskosten. Meer informatie over invoerrechten vind je op de website van de douane (belastingdienst.nl, zoek op 'online winkelen').

2

Hoe betaal je die inklaringskosten?

Je betaalt de inklaringskosten aan de pakketvervoerder. Die brengt je ook op de hoogte van het bedrag van

de inklaringskosten. Dit gebeurt meestal per e-mail, sms, WhatsApp, telefonisch of via de track-and-tracewebpagina. PostNL laat weten nooit een link te versturen waarmee je rechtstreeks kunt betalen. PostNL verwijst voor betaling altijd naar de website. Bij DHL moet je in een enkel geval aan de deur bij de pakketbezorger betalen, bijvoorbeeld met een Tikkie. DPD houdt het pakket vast totdat de inklaringskosten zijn voldaan. Alle pakketvervoerders hanteren dus een andere werkwijze. Vertrouw je een ontvangen verzoek om de inklaringskosten te betalen niet? Neem dan contact op met de klantenservice.

3

Wat betekent de melding dat mijn pakket bij de douane ligt?

Bij pakketten van buiten de EU staat soms bij de track-and-tracecode dat je pakket bij de douane ligt. Er wordt dan gekeken of je (nog) btw en eventueel invoerrechten moet betalen. In dat geval neemt de pakketvervoerder contact met je op. Met vragen kun je niet terecht bij de douane, daarvoor moet je bij de pakketvervoerder zijn.

€4

zijn de afhandelskosten van PostNL bij online betaling van bestellingen tot €150

4 Ik heb al btw betaald aan de webwinkel, maar moet nu ook inklaringskosten betalen. Wat kan ik nu doen?

Heb je al btw betaald tijdens de aankoop, dan zou je geen inklaringskosten meer hoeven te betalen. Hier is dus iets foutgegaan. De pakketvervoerder controleert het IOSS-nummer. Als dit nummer klopt, hoef je geen inklaringskosten te betalen. Klopt het niet, dan brengt de pakketvervoerder toch inklaringskosten in rekening. De webwinkel is dus verantwoordelijk om voor een geldig IOSS-nummer te zorgen. Je kunt ervoor kiezen de inklaringskosten niet te betalen. In dat geval gaat het pakket terug naar de webwinkel. Of je betaalt de inklaringskosten wel en maakt er vervolgens bezwaar tegen. Heeft je pakket een waarde van boven de €150, dan hoef je weliswaar geen btw meer af te dragen, maar wel invoerrechten en afhandelingskosten. Neem ook dan contact op met de webwinkel voor een oplossing.

5 Kan ik weigeren om de inklaringskosten te betalen?

Ja, dat kan. Het pakket gaat dan terug naar de webwinkel. Je moet zelf contact opnemen met de webwinkel om je aankoopbedrag terug te vragen.

6 Ik ben het niet eens met de inklaringskosten, wat nu?

Ben je het niet eens met de inklaringskosten, dan kun je bezwaar maken. Hoe je dit moet doen verschilt per pakketvervoerder. Ben je het niet eens met de btw of invoerrechten? DHL laat weten dat je bij hen een Verklaring Van Geen Bezwaar (VVGB) moet aanvragen. Hiermee kun je vervolgens naar de Belastingdienst. Afhankelijk van de uitspraak van de Belastingdienst stort DHL het bedrag terug. Bij DPD moet je bij de customs-afdeling (de klantenservice) een aantal gegevens aanvragen, zoals een MRN-nummer. Dit is een uniek douane-registratienummer van je pakket. Om dit nummer te krijgen,

moet je een formulier invullen op de website. Daarmee kun je terugbetaling vorderen bij de Belastingdienst. PostNL heeft op de website een stappenplan voor het indienen van bezwaar. Je hoeft niet zelf naar de Belastingdienst

Als je de kosten niet betaalt, gaat het pakket retour

om terugvordering te vragen. Om bezwaar te kunnen maken, moet je bij de meeste pakketvervoerders wel eerst de inklaringskosten betalen. PostNL merkt op dat de bezwaarprocedure wel drie tot vier maanden in beslag kan nemen.

7 Ik wil mijn pakketje retour sturen, krijg ik de inklaringskosten terug?

Als je een pakket terugstuurt, krijg je in de meeste gevallen de afhandelingskosten niet terug. Wel kun je een verzoek doen tot teruggave van de btw en de invoerrechten. Je moet dan kunnen aantonen dat het pakket de EU heeft verlaten. PostNL laat weten dat je binnen zes weken nadat je het pakket retour stuurt een verzoek tot teruggave kunt doen.

8 Moet ik voor een geschenk van familie uit het buitenland inklaringskosten betalen?

Krijg je een cadeau opgestuurd van familie buiten de EU, dan hoef je geen inklaringskosten te betalen als het pakketje een waarde heeft van maximaal €45. Ontvang je een duurder cadeau, dan moet je wel inklaringskosten betalen. De schenker moet de waarde van het pakket invullen op een douaneformulier. Het moet gaan om geschenken van particulieren, zoals familieleden. ■



Wat kost de afhandeling?

PostNL

Tot €150: €4 (online betaling) of €7 (bij het pakketpunt).
Vanaf €150: €10 (online betaling) of €13 (pakketpunt).

DHL

Geen afhandelingskosten tot €23. Daarboven 2% (berekend over btw + eventuele invoerrechten), met een minimum van €17,50.

DPD

€7,20, ongeacht de waarde.

FedEx

Minimaal €5 voor bestellingen tot €50. Daarboven betaal je €15.

GLS

Tussen de €5 en €10. Het is onduidelijk hoe de berekening wordt gemaakt.

UPS

€7,60 tot een waarde van €22. Daarboven 2,5% (berekend over btw + eventuele invoerrechten) met een minimum van €15,73.

5 Europese steden

Voordeel met een stadspas?



Heel handig, zo'n pas die je tijdens je stedentrip gratis toegang geeft tot musea, bezienswaardigheden en het openbaar vervoer. Maar vaak haal je de aanschaffkosten er niet uit. Welke passen kun je beter links laten liggen?

● Hoe populairder een stad, hoe groter de keus uit museumkaarten en meerdaagse toeristenpassen. Voor een vast bedrag omzeil je de rijen bij de kassa's van bezienswaardigheden en doorkruis je dagenlang de stad met het openbaar vervoer. Zonder steeds je portemonnee te trekken. En hoe meer attracties je ermee bezoekt, hoe sneller je de kaart terugverdient. Althans, dat zou je verwachten. Maar er zijn ook toeristenkaarten waarmee je nooit bespaart. Ondanks de ronkende recensies. Aan welke kaarten heb je wel iets tijdens een stedentrip naar Barcelona, Berlijn, Londen, Parijs of Rome?

Londen minder duur

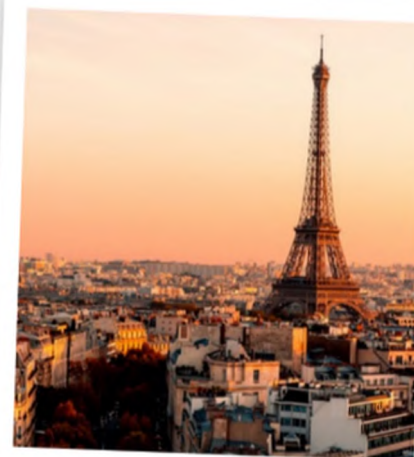
Londen was lange tijd de duurste bestemming voor een Europese stedentrip. Maar volgens de jaarlijkse prijspeiling van het Britse Post Office is de stad nu goedkoper dan Amsterdam en Parijs. Dat komt mede doordat populaire musea, zoals het British Museum en de National Gallery, gratis toegankelijk zijn. Terwijl je voor een entreekaartje voor het Louvre of het Van Gogh Museum zo €17 betaalt.

Toch zijn er ook voor Londen tal van toeristenpassen. Zo geeft The London Pass toegang tot 80 musea, bezienswaardigheden en attracties. Maar er hangt wel een pittig prijskaartje aan die pas. Ook al bezoek je op een dag de prijzige Westminster Abbey, St Paul's Cathedral, Tower Bridge én Royal Albert Hall, dan nog ben je goedkoper uit door losse entreekaartjes te kopen. Zeker als je ouder dan 65 bent. Met de London Digital Pass en de Turbopass is het ook lastig om voordeel te behalen, al was het maar omdat die geen toegang geven tot de populairste en duurste attracties. Alleen de Explorer Pass van Go City kan interessant zijn. Voor een vast bedrag kies je vooraf enkele excursies. Twee excursies

naar bijvoorbeeld The Shard en Tower of Londen kosten £39. Aan losse entreekaartjes ben je minstens £58 kwijt. Zo bespaar je dus wel.

Parijs zonder Eiffeltoren

Ook voor Parijs kun je zo'n Explorer Pass kopen. Omgerekend ligt de prijs per activiteit met die pas tussen de €23 en €33. Je kunt bijvoorbeeld kiezen uit een bezoek aan Disneyland, de Eiffeltoren, een macaronbakcursus en een vijfgangenlunch in een restaurant dat getipt wordt in de Michelin-gids. Met zulke dure activiteiten bespaar je wel met de Explorer Pass. De entree voor Disneyland kost in de zomer al €99. Ook met de Passlib' betaal je een vaste prijs voor onder andere boottochten, wandelingen en toegang tot bezienswaardigheden. Vanaf de variant waarbij je vijf activiteiten kiest, zijn ook het populaire Louvre, de Eiffeltoren en het Musée d'Orsay een optie. Dat kan de pas interessant maken. Met The Paris Pass en de Turbopass is het aantal bezoeken aan musea en bezienswaardigheden gedurende enkele dagen ongelimiteerd. Bij de Turbopass is het openbaar



vervoer ook nog inclusief. Maar je moet je afvragen of je met deze pittig geprijsde kaarten iets bespaart en of de pas wel voldoet aan je wensen. Zo geeft de Turbopass geen gratis toegang tot de Eiffeltoren. En staan sommige musea tweemaal in de lijst met adressen waar je de kaart kunt gebruiken. Daardoor lijkt die lijst langer. Het is goedkoper om een meerdaagse kaart voor het openbaar vervoer en een Paris Museum Pas te kopen. Die laatste geeft toegang tot 50 bekende musea en is ►

Gratis naar binnen bij musea

Veel Europese musea kun je enkele dagen per jaar gratis bezoeken. Op internationale museumdag (eind mei) en tijdens de Europese Monumentendagen (eind september) bijvoorbeeld. Daarnaast heeft elk land vaak nog specifieke dagen waarop je niet betaalt voor de entree van musea, zoals op nationale feestdagen. In Berlijn en Rome is elke

eerste zondag van de maand museumdag. De meeste nationale musea en archeologische plaatsen zijn dan gratis toegankelijk. In Parijs zijn veel musea en monumenten sowieso gratis voor Europeanen onder de 26 jaar. En senioren betalen in bijna alle steden minder entree, waardoor een toeristenpas voor hen minder aantrekkelijk is.

vier dagen geldig. Je bespaart ermee vanaf het vijfde museumbezoek.

Nepbesparing in Barcelona

Het aantal toeristenpassen voor Barcelona is niet op twee handen te tellen. Dat komt ook door de thematische kaarten, zoals een combinatieticket voor archeologische musea (Arqueoticket), voor kunstmusea (Artiket) en voor de bouwwerken van Gaudí. Zo'n combinatiepas voor de Sagrada Familia en Park Güell klinkt aantrekkelijk, maar de aanschafprijs haal je er niet uit. Deze Gaudí-pas kost €59, terwijl beide entreprijzen en de audio-app samen maar €46 kosten. En bezoekers ouder dan 65 jaar betalen nog een paar euro minder. Dat maakt de Gaudí-pas en de vergelijkbare Barcelona Pas bepaald geen voordeelkaarten. Ook met een museumpas zoals Articket bespaar je niet altijd. Voor €35 krijg je gratis toegang tot zes kunstmusea. Zou je er minstens drie van bezoeken en overal de volledige entreprijs betalen, dan bespaar je. Maar 65-plussers betalen nooit het volledige entreebedrag. Vaak is de entree zelfs gratis voor hen. Zij besparen dus niet met Articket. En de deelnemende musea hebben wekelijks een dag waarop de entree voor iedereen gratis is. Zo is het Picassomuseum gratis op donderdagavond en het Catalaanse kunstmuseum op zaterdagmiddag. De Go City Explorer Card, die zoals gezegd in Londen en Parijs interessant is, is dat in Barcelona niet. Omgerekend betaal je tot €30 per activiteit, zoals een rondleiding met gids door de Sagrada Familia. Volgens

Go City zou je er anders €49 voor betalen. Maar een officiële rondleiding door de kathedraal kost €30 en nog minder voor senioren. Je bespaart hier dus helemaal niet met de Explorer Card.

Ook de besparing van €320 waarmee BarcelonaCard adverteert, is overdreven. Wij komen alleen op die besparing uit als je tijdens je stedentrip alle 46 musea bezoekt waar de kaart je gratis entree of korting voor geeft. Zie dat maar eens te doen tijdens een paar dagen Barcelona. Maar de aanschafwaarde van de kaart, waarmee je ook onbeperkt het openbaar vervoer kunt gebruiken, verdient je wel gauw terug.

Prima kaarten in Berlijn

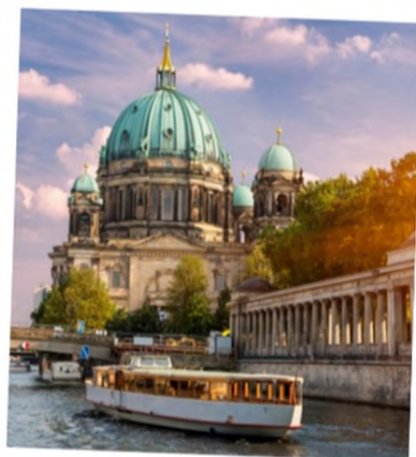
De meeste stadspassen voor Berlijn geven onbeperkt openbaar vervoer tijdens een vooraf gekozen aantal dagen. Daarnaast krijg je een bescheiden korting bij restaura-

€97

betaal je voor een Best of Rome Pass, terwijl die een waarde van hooguit €59 heeft

rants, musea en winkels. Voorbeelden van zulke kaarten zijn de Berlin Welcome Card, de CityTourCard en de EasyCityPass. Maar tot eind augustus ben je beter uit met een 9-Euro-Ticket. Daarmee reis je een maand lang onbeperkt met regionale treinen, trams, bussen en metro's, in heel Duitsland.

Net als bij de Gaudí-pas in Barcelona, haal je de prijs van de Berlin City Card er niet uit, ook al bezoek je alle musea waarvoor deze gratis toegang geeft. Je bent goedkoper uit door losse entreekaarten te kopen. De Museum Pass Berlin is interessant als je meerdere musea wilt bezoeken. Voor €29 krijg je 3 dagen toegang tot 37 musea. Ook de Berlin Welcome Card all-inclusive is het overwegen waard als je veel dure



attracties wilt bezoeken. Met die kaart kun je onbeperkt het openbaar vervoer gebruiken en krijg je toegang tot 30 attracties.

Afraders in Rome

Dé attractie van Rome is Vaticaanstad, met de tuinen, Sixtijnse Kapel en Sint Pieter-basiliek. Bij de meeste stadspassen van Rome zijn die bezienswaardigheden inclusief. Maar de Sint Pieter is voor iedereen gratis en de andere musea van Vaticaanstad kosten samen maar €17. Turbopass en Go City doen alsof die prijs veel hoger ligt. Zo heeft Go City het over €35 en Turbopass over €42 in plaats van €17. Mede hierom zijn ze vaak niet interessant. Ook de Super Pass, de Rome Tourist Digital Pass en de Best of Rome Pass zijn afraders. Je verdient de aanschafprijs van circa €90 niet terug. De Roma Pass is de officiële stadspas van Rome. Hiermee kun je onbeperkt gebruikmaken van het openbaar vervoer en van openbare toiletten. Ook is de entree voor één of twee musea naar keuze inclusief. Helaas geldt de pas voor maximaal 72 uur en betaal je soms €2 reserveringskosten per museum. De meerprijs ten opzichte van een reguliere ov-kaart van drie dagen is €34. Daarvoor mag je dus twee musea bezoeken. Maar musea in Rome zijn niet extreem duur. Zo kost het Colosseum €16 en de Galleria Borghese €15. Die €34 haal je er bijna niet uit met twee bezoeken. Ook de Omnia Pass, die de Roma Pass combineert met een entreekaart voor Vaticaanstad, een rit met een hop-on-hop-off-bus en enkele musea, is daarom het geld niet waard. ■



Daan Vermeer is reisexpert

'Bedenk voor vertrek wat je tijdens je stedentrip wilt zien en bezoeken. En reken uit of een toeristenkaart je financieel iets oplevert. Besluit je om een commerciële pas te kopen? Soms krijg je een paar procent korting als je je eerst aanmeldt voor een nieuwsbrief.'



Toeristenpassen voor 5 Europese steden

Stad	Naam kaart	Prijs voor 3 dagen	Aanrader?	Aantal musea/ excursies	Met openbaar vervoer	Met toeristen-bus	Met luchthaven-vervoer	Verkooppunt
Barcelona	ArticketBCN	€35	soms	6				articketbcn.org
Barcelona	BarcelonaCard	€48	ja	24	✓		✓	barcelonacard.org
Barcelona	Gaudi-bundel	€59	nee	2				tiqets.com
Barcelona	Barcelona Pas	€87	nee	2		24 uur		tiqets.com
Barcelona	Turbopass Barcelona	€120	nee	26	✓	1 dag	✓	turbopass.com
Barcelona	Go City All-inclusive	€129	nee	41		1 dag		gocity.com
Barcelona	Go City Explorer	€59 - €129	nee	2 tot 7				gocity.com
Berlijn	Museum Pass Berin	€29	ja	37				visitberlin.de
Berlijn	Berlin City card	€55	nee	3				tiqets.com
Berlijn	Berlin Welcome Card all inclusive	€109	soms	30	✓	24 uur	✓	berlin-welcomecard.de
Londen	London Digital Pass	€96	nee	3				tiqets.com
Londen	The London Pass	€131	soms	80	optie	1 dag		londonpass.com
Londen	Turbopass London	€141	nee	28	optie	24 uur		turbopass.com
Londen	Go City Explorer	€45 - €114	ja	2 tot 7				gocity.com
Parijs	Turbopass Paris	€125	nee	61	✓			turbopass.com
Parijs	The Paris Pass	€149	nee	78		1 dag		parispass.com
Parijs	Paris Passlib'	€35 - €189	soms	3 tot 6		optie		parisinfo.com
Parijs	Paris Museum Pass	€66 *	ja	50				parismuseumpass.fr
Parijs	Go City Explorer	€99 - €159	ja	3 tot 7				gocity.com
Rome	Roma Pass	€52	nee	2	✓		Ciampino	romapass.it
Rome	Rome Tourist Digital Pass	€87	nee	5				tiqets.com
Rome	Rome Super Pass	€90	nee	3	✓		Ciampino	tiqets.com
Rome	Turbopass Rome	€97	soms	20	optie	24 uur	optie	turbopass.com
Rome	Best of Rome Pass	€97	nee	2	✓		Ciampino	getyourguide.com
Rome	Omnia Rome & Vatican Pass	€129	nee	7	✓	✓	Ciampino	romeandvaticanpass.com
Rome	Go City Explorer	€59 - €159	nee	2 tot 7		optie		gocity.com

Gepeild half mei, prijzen bij online aankoop • Audiotours zijn niet meegeteld in het aantal musea en excursies • Passen voor het openbaar vervoer zijn niet meegenomen in deze tabel • In Rome is luchthavenvervoer vaak alleen inclusief van en naar Ciampino Airport • * De Paris Museum Pass is 4 dagen geldig.

Test combimagnetrons

Ping!

Een combimagnetron is van alle markten thuis: opwarmen, ontdooien, bakken en grillen. Tijd voor een ode aan deze veelzijdige keukenvriend.



De combimagnetron is niet weg te denken uit de Nederlandse keuken. Terecht, want hij is behoorlijk veelzijdig. En het is goed voor de portemonnee en het milieu om twee producten te combineren. Aan combimagnetrons wordt door fabrikanten weinig meer gesleuteld. Je kunt er dus met een gerust hart eentje kopen zonder een innovatie te missen. De meeste combimagnetrons blijven jarenlang op de markt. Meerdere modellen die we meer dan vijf jaar geleden getest hebben, zijn nog steeds te koop. En veel van deze 'oudjes' doen in onze test niet onder voor de nieuwste modellen.

Dat combimagnetrons uitontwikkeld lijken, zien we ook in de testresultaten. Veruit de meeste scores voldoende voor de belangrijkste functies: magnetron, oven en grill. Toch laten sommige nog wat steken vallen. Zo verwarmt de magnetronfunctie bij met name inbouwcombimagnetrons je eten soms niet gelijkmatig. Dit komt vooral door de afwezigheid van een draaiplateau. Met de ovenfunctie maak je meestal mooie cakejes klaar, maar het afbakken van een diepvriespizza zorgt voor grote verschillen. We zien positieve en negatieve uitschieters. Een manco van de meeste combimagnetrons is dat je wat geduld met ze moet hebben. Zowel in de magnetron- als de ovenstand kan het even duren voor je eten klaar is.

Q ZO TESTEN WE

We testen combimagnetrons door er allerlei soorten gerechten in te bereiden, zoals pizza en kip. Ook testen we hoe goed de combimagnetron kan opwarmen, ontdooien, grillen en bakken. Dit doen we met de automatische programma's en handmatige instellingen. Ook veiligheid is belangrijk: de combimagnetron mag niet te heet worden aan de buitenkant en er mag geen straling lekken.

Niet alleen voor kliekjes

Een magnetron alleen maar gebruiken om iets op te warmen is zonde. Al het eten dat je kookt, stoomt of pocheert, kun je ook bereiden in de magnetron. Groente, aardappelen, maar ook vis zijn hiervoor heel geschikt. Volgens het Voedingscentrum is het ook nog eens gezond: vitamines blijven beter behouden en je gebruikt geen olie of vet. Ook heb je minder zout nodig, omdat dat niet in het kookvocht trekt. Ook koken met je magnetron? Zo pak je dat aan:

- Snijd de ingrediënten in kleine stukken van ongeveer dezelfde grootte.
- Doe ze in een schaal of bakje geschikt voor magnetrongebruik.
- Voeg een beetje water toe.
- Doe er naar smaak kruiden bij.
- Dek het schaalje af, maar zorg dat de lucht kan ontsnappen.
- Kies de juiste bereidingstijd. Die vind je in de handleiding. Of begin met 3 minuten op vol vermogen en controleer hoe gaar het eten is door er met een vork in te prikken.



5 tips om je magnetron slimmer te gebruiken

1 Gebruik eigen instellingen

Op combimagnetrons zitten vaak wel tientallen automatische programma's. Maar uit onze test blijkt dat je een beter resultaat krijgt bij het opwarmen als je zelf handmatig de instellingen kiest.

2 Slim invriezen is snel ontdooien

De microgolven van een magnetron dringen niet zo diep tot de kern van het voedsel door. Daarom ontdooit een boterham sneller dan een groot blok gehakt. Als je een maaltijd invriest in een platte, langwerpige verpakking, kun je hem later veel sneller ontdooien.

3 Gebruik de combistand

Een groot voordeel van een combimagnetron is dat je de magnetronstand kunt combineren met de

ovenfunctie. De microgolven warmen het eten snel op en de ovenstand zorgt voor een knapperig korstje. Het beste van twee werelden!

4 Roer tussentijds even door

Niet alle combimagnetrons verwarmen je eten heel gelijkmatig, zeker als ze geen draaiplateau hebben. Roer tijdens het opwarmen het eten een paar keer door. Of laat het nog even staan als het magnetronprogramma is afgelopen.

5 Houd hem schoon

Een verwarmingselement dat bovenin hangt, is moeilijk schoon te krijgen. Dek daarom je maaltijd altijd af als je de magnetronstand gebruikt. Zorg er wel voor dat de lucht kan ontsnappen, met wat gaatjes of met speciale magnetronfolie of een magnetronschaal. ▶

Inbouw

Consumenten
bond

BESTE UIT
DE TEST



Miele H7140BM

Testoordeel: 8,0

Richtprijs: €1350

Deze energiezuinige en ruime Miele is een alleskunner: hij warmt gelijkmatig op en bakt perfecte pizza's. De bediening is makkelijk te begrijpen, je kunt goed door het ruitje kijken en hij is stil.

Consumenten
bond

BESTE
KOOP



Ikea Smaksak

Testoordeel: 7,3

Richtprijs: €600

Voor de ovenfunctie van deze gebruiksvriendelijke en ruime Ikea Smaksak is erg goed: cakejes, pizza en lasagne komen er perfect uit. Hij is wel wat langzaam en met de magnetronfunctie warm je je eten niet gelijkmatig op.

Vrijstaand



Sharp R-971WW

Testoordeel: 7,6

Richtprijs: €500

Gril je vaak? Dan is deze stille en energiezuinige Sharp absoluut een aanrader. De magnetronfunctie zorgt voor een gelijkmatige opwarming. Deze Sharp is makkelijk te bedienen en heeft een goede handleiding. Jammer is dat een timer ontbreekt.



Samsung MC28H5015AK

Testoordeel: 7,5

Richtprijs: €150

Deze Samsung is eenvoudig te bedienen en stil. Hij presteert op alle vlakken meer dan goed: opwarmen, bakken en grillen. Met een bruikbare inhoud van nog geen 20 liter is hij wel aan de kleine kant.

Lekker strak

Inbouw magnetrons zijn een stuk duurder dan vrijstaande modellen, maar zorgen wel voor een mooie en strakke keuken.

Drie dingen waar je op kunt letten:

1. De inbouwruimte moet groter zijn dan de magnetron. Houd rekening met ventilatieruimte en ruimte voor het snoer. Check de inbouwmaten bij de fabrikant.
2. De breedte van de modellen is altijd gelijk. De keuze voor de hoogte bepaalt dus hoeveel inhoud je hebt. De meeste combimagnetrons zijn 45 cm hoog, maar er zijn ook kleinere van zo'n 38 cm en grotere van zo'n 59 cm hoog.
3. Het deurtje opent bij inbouwmodellen meestal naar beneden. Let er op dat je de magnetron niet te hoog plaatst, zodat je zonder problemen het eten eruit kunt halen. Ook als hij heet is.

Handig zeg!

- ⚡ Met 'snel voorverwarmen' is de oven een stuk sneller op temperatuur.
- ↺ Bij een combimagnetron met een draaiplateau is het handig als je dat kunt uitschakelen. Dan kun je er een grotere schaal in kwijt.
- 📱 Voor veel vrijstaande magnetrons zijn houders te koop waarmee je ze aan de muur kunt hangen.
- 🔒 Met de warmhoudfunctie kun je eten dat klaar is op de juiste temperatuur houden.
- ⚠ Met een kinderslot kan een kind de magnetron niet aanzetten en de deur niet openen.

Mijn ervaring



'Ook brood bakken gaat prima in de combimagnetron'

Begin dit jaar ruilde Hans Boerakker zijn Samsung-combimagnetron om voor een Panasonic. 'De oven van de Samsung haalde de ingestelde temperatuur bij lange na niet. De nieuwe Panasonic komt beter in de buurt. Het kostte even wat tijd om te wennen en alle functies te leren kennen. We gebruiken hem veel: van het bakken van appeltaart tot het koken van groenten en aardappelen. Ook brood bakken gaat prima, we gebruiken dan ook de voorwarmfunctie en een laag rooster. Het is wel even zoeken naar de juiste bereidingstijden van gerechten. De combifunctie is een aanrader: die zorgt voor goede en snelle resultaten.' ■

Irene Joris onderzoekt huishoudelijke apparaten

'De bruikbare inhoud van een combimagnetron is gemiddeld 30% kleiner dan de inhoud die de fabrikant opgeeft. Wil je zeker weten dat je favoriete ovenschaal past? Ga dan niet af op de opgegeven maten, maar neem die schaal mee naar de winkel om te passen.'



Test combimagnetrons

Merk & Type		Richtprijs	Testoordeel	Gebruiksgemak	Gelijkmatig opwarmen	Ontdooien	Ovenfunctie	Grillen	Combistand	Diepvriespizza bakken	Opwarm snelheid	Energieverbruik	Bruikbare inhoud (l)
Weging voor Testoordeel				40%	12%	10%	12%	8%	6%	3%	2%	4%	
Inbouw													
1	Miele H7140 BM	€1350	8,0	8,6	8,2	7,5	7,3	7,7	6,3	8,2	6,8	9,1	26,7
2	Etna CM751ZT	€630	7,4	7,5	7,7	8,0	6,8	8,8	7,4	4,8	2,8	5,3	39,8
3	Ikea Smaksak	€600	7,3	8,1	5,5	7,8	8,0	5,5	6,4	7,5	3,8	7,3	42,7
4	Ikea Finsmakare	€750	7,0	7,7	5,0	8,8	8,5	4,5	5,2	7,6	3,1	5,9	46,3
5	Siemens HM636GNS1	€1145	7,0	7,7	8,0	6,0	7,6	7,9	6,3	7,1	1,4	2,0	68,9
6	AEG MBS3423CM	€580	6,7	6,0	7,3	7,0	7,0	6,9	6,9	7,9	8,7	7,2	20,0
7	Inventum IMC6044GK	€505	6,5	4,9	7,9	8,5	8,2	7,1	6,6	7,4	3,7	5,9	29,2
8	Samsung NQ50A6539BK	€650	6,4	6,0	8,4	6,7	6,8	7,2	6,0	4,7	4,9	3,5	41,4
9	Atag CX4611C	€1425	6,3	6,7	3,1	7,6	7,5	7,6	7,8	5,3	5,6	3,6	45,0
10	Zanussi ZVEWM5X1	€580	6,2	4,7	8,4	7,0	7,4	6,6	6,0	7,7	4,9	8,1	41,2
11	Etna MO670Ti	€770	6,1	6,1	6,0	6,0	6,9	6,3	7,5	5,3	4,9	5,0	59,1
12	Bauknecht EMPK7 CT645 PT	€650	5,6	5,0	7,2	5,9	5,5	6,2	5,4	8,0	4,1	5,2	29,1
Vrijstaand													
1	Sharp R-971WW	€500	7,6	7,5	7,9	7,2	7,8	9,3	6,5	6,1	6,5	8,3	25,4
2	Samsung MC28H5015AK	€150	7,5	7,4	7,6	7,8	7,9	8,9	7,1	6,4	4,2	6,6	19,4
3	LG MJ3965BIB	€210	7,5	7,4	7,9	7,3	6,9	8,9	6,6	7,8	5,1	7,9	21,6
4	Samsung MC35R8058CC/EN	€470	7,2	6,8	8,0	8,6	7,5	7,2	6,2	7,3	6,8	6,3	27,6
5	Samsung MC28M6035KK	€215	7,1	6,5	8,0	7,8	8,0	6,3	6,5	8,4	5,8	6,8	19,6
6	Sharp R861S model 2021	€240	6,9	7,3	8,0	7,5	5,1	7,0	6,2	5,8	4,1	6,1	22,1
7	Inventum MN3018C	€175	6,6	6,3	7,6	6,7	6,9	5,6	5,2	6,3	7,8	7,6	20,1
8	Whirlpool MWP 338 SX	€250	6,6	6,3	8,3	6,5	6,5	6,8	7,1	6,5	3,2	5,1	27,5
9	Etna CMV328ZT	€170	6,4	5,9	6,6	6,7	7,2	7,5	6,7	7,9	4,0	6,9	17,2
10	Blokker BL-95003	€130	6,1	5,7	8,5	8,0	3,7	3,8	7,2	5,3	7,9	7,9	14,0
11	Severin MW7759	€220	6,1	5,0	4,6	8,3	7,1	8,5	6,7	8,2	5,1	6,9	15,5
12	Inventum MN252CW	€150	1,0	6,0	7,9	8,6	7,5	6,6	6,8	6,6	5,2	5,8	15,8

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop ■ Afrader ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager • De prijzen zijn van mei • Sommige merken hebben technisch identieke modellen met een andere naam, ze verschillen meestal alleen in kleur en prijs • Alleen de Etna CM751ZT heeft een stoomfunctie, die krijgt een 10 en telt voor 2% mee in het Testoordeel • Het deurtje van de Inventum MN252CW wordt veel te heet in de hoogste ovenstand. Dit telt voor 1% mee in het Testoordeel en zorgt voor extra puntenaftrek, daarom is deze Afrader.

Check online

Kijk voor de testresultaten van bijna 100 combimagnetrons op consumentenbond.nl/combimagnetrons

Reacties

Een selectie uit ontvangen brieven, mails en andere berichten

Composteerbaar

In de rubriek Hoe zit dat, in de Consumentengids van juni, vroeg iemand bij welk afval composteerbaar plastic moet. Jullie schrijven in het antwoord: 'Pluspunt: voor composteerbaar plastic zijn geen fossiele grondstoffen gebruikt.' Dat is niet juist. Er bestaan wel degelijk composteerbare plastics die gemaakt worden op basis van fossiele grondstoffen.

Wienus van Oosterum, Uitgeest

Het klopt dat een beperkt aantal soorten composteerbare plastics is gemaakt van fossiele grondstoffen. Maar de meeste composteerbare plastics in consumentenproducten en -verpakkingen zijn volledig gemaakt van hernieuwbare grondstoffen, zoals mais en aardappelen. Helaas is het voor de consument niet of moeilijk te achterhalen of de fabrikant fossiele of hernieuwbare grondstoffen heeft gebruikt.

Zonnebrandmiddelen

Wat jammer dat de test van zonnebrandmiddelen pas in het julinummer staat. Smeren is nu al nodig, als de zon schijnt. Daarom mag deze test van mij al wel in een eerdere uitgave staan.

Mieke Gerritsen, Nijmegen

In de eerste maanden van het jaar wordt voor een deel van de producten pas duidelijk of ze in de zomer nog verkrijgbaar zijn. Nieuwe producten komen meestal in april op de markt. We kunnen daardoor op z'n vroegst in de junigids over deze producten publiceren. Van de meeste producten stonden de nieuwe testresultaten wel in mei al op onze website (consumentenbond.nl/zonnebrand).

Kooppunten

In het artikel over de stijgende supermarktprijzen in de junigids las ik: 'Heb je geld over om kooppunten te sparen, dan zakken je boodschappen

substantieel in prijs. Dat scheelt 6% rendement op je boodschappen.' Dat klopt niet. Voor elke bestede euro kun je 1 spaarpunt kopen met een waarde van €0,10. Je kunt dus voor 10% van het bestede bedrag spaarpunten kopen en op je spaarpuntenbedrag krijg je 6% rendement. Dus je rendement op je boodschappen is 6% van 10%, dat is netto 0,6%. Voorbeeld: je doet voor €100 boodschappen. Dan kun je 100 spaarpunten kopen met een totale waarde van €10 (100 x €0,10) en daar krijg je dan €10,60 voor terug. Je boodschappen zakken dus in prijs van €100 naar €99,40. Alle beetjes helpen. Ik spaar ze ook, maar 'substantieel zakken in prijs' zou ik dit niet willen noemen.

Peter Hoogduijn, Alphen aan den Rijn

We hadden inderdaad beter op de kleintjes moeten letten. Want klein is het, het rendement op de uitgaven voor boodschappen. Het rendement van 6% op het spaarpuntenbedrag is wel substantieel. Maar je moet veel relatief dure boodschappen doen voordat die 6% uitgedrukt in geld aardig wat oplevert.

E-readers

Altijd interessant, jullie tests van e-readers. Toch mis ik elke keer of ze ook pdf's kunnen lezen. Ik zal toch niet de enige zijn met een digitale bibliotheek van oude boeken? Het pdf-format benadert nog het beste het origineel en is bovendien vaak digitaal doorzoekbaar. Ik heb daarvoor onlangs een Onyx Boox Max Lumi 2 aangeschaft, speciaal aan-

Opmerkelijk

Anieta Scholten uit Apeldoorn zag een opmerkelijke boodschap toen ze een pak karnemelk van Albert Heijn wilde openen.



bevolen voor onder andere pdf's. Er staan inmiddels meer dan 1500 antieke boeken op (50 GB) en er is plaats voor in totaal 128 GB.

Egbert Stap, La Celle-en-Morvan (FR)

Op onze site geven we bij elke e-reader aan of het pdf-bestandsformaat wordt ondersteund. We vermelden ook of de e-reader een 'reflow' functie heeft. Dat betekent dat een pdf-bestand zo wordt geschaald dat het qua afmetingen beter te lezen is op het scherm. Onze ervaring is dat e-readers pdf-bestanden meestal niet zo goed tonen. Als je vaak pdf-bestanden gebruikt, ben je beter af met een tablet. Het inzoomen en vergroten en verkleinen gaat dan veel soepeler.

Duurzaamheid

Jammer dat er in het artikel over duurzaamheid (junigids) niet op wordt gewezen dat alles wat van ver komt milieuvriendelijker is. In bijvoorbeeld Zwitserland staat bij elk artikel in de supermarkt of dat uit Zwitserland komt of van daarbuiten. Als een Zwitser boodschappen doet, kiest hij bij voorkeur Zwitserse producten. Zelf doe ik dat ook al jaren, zeker met vlees en wijn.

Ray Hooymans

Online fraude

In het artikel Wapen je tegen online fraude (meigids) is het advies om te controleren of de webshop gebruikmaakt van een beveiligde SSL-verbinding. Ik denk dat dit achterhaald is. Tegenwoordig beschikt vrijwel elke website over een SSL-verbinding. Dat kan namelijk kosteloos en (bijna) geautomatiseerd met een Let's Encrypt certificaat. Het lijkt me dat cybercriminelen dat weten.

Koen Tjoa

Dat een site een 'slotje' toont omdat hij beveiligd is, bewijst inderdaad niet dat de site bonafide is. Maar als je een website ziet die niet eens beveiligd is, moet je zeker op je hoede zijn. Op zijn best is hij van een goedbedoelende amateur, op zijn slechtst van een domme oplichter. Het is dus nog steeds een goed advies erop te letten. Wereldwijd heeft 1 op de 5 websites nog altijd geen goede beveiliging.

Muziek

Graag wil ik ingaan op de brief van Paulina Vitanyl-van de Ven in de Consumentengids van juni. De openbare ruimte wordt inderdaad steeds meer vervuild door 'muziek' die je ongevraagd wordt opgedrongen. Wat te denken

van bouwplaatsen (de hele straat mag meegenieten), apotheken en winkels. Dit zijn toch ook openbare ruimten? Een gunstige uitzondering zijn de winkels van Aldi en Lidl. Niet geheel toevallig van oorsprong Duits. In Duitsland hebben ze kennelijk wat meer consideratie met de klant...

Rommert Tjeerdsma, Dokkum



@BenGidding

Platform #Klachtenkompas van de #Consumentenbond bestaat 10 jaar. Geweldig en triest tegelijk dat het er moet zijn. En ik hoop van harte dat ze schurkenbedrijven als Ziggo (gó), #Tele2 (weg ermee), #Vodafone (666-toon) en Roompot (droom zot) ook nog klein krijgen!

Correcties

In het artikel over de tevredenheid met e-bikes (mei) staat dat Brinckers het eigen merk van fietsenwinkel.nl is. Dat is onjuist. Brinckers is al enige tijd een zelfstandig merk dat bij meerdere winkels te koop is.

Ook reageren?

Reacties en foto's graag mailen naar: lezerspost@consumentenbond.nl. Bijdragen worden geplaatst met naam en woonplaats en kunnen worden ingekort.

Zorgeloos een auto leasen

Met ons Autolease-collectief kun je kiezen voor diverse modellen met een maandelijks opzegbaar leasecontract, tegen een eerlijke prijs.

consumentenbond.nl/autolease

Naslagwijzer

Een overzicht van de tests uit de Consumentengidsen van de afgelopen maanden.
Alle artikelen van de laatste vijf jaar zijn te vinden op consumentengids.nl/archief.

Onderwerp	Jaar	Editie	Pagina
Aardbeienspreads	2022	4	10
Activity-trackers	2022	6	48
Airco's	2021	7/8	18
Airfryers	2022	1	42
Autostoeltjes	2022	7/8	32
Beveiligingscamera's	2022	1	54
Blenders	2022	4	22
Boormachines	2022	6	20
Boxsprings	2021	3	36
Chromebooks	2021	7/8	90
Combimagnetrons	2022	7/8	92
CV-ketels	2021	11	42
Dekbedden	2022	1	20
Deurbellen (slimme)	2021	10	42
Draadloze speakers (bluetooth)	2022	5	48
Elektrische fietsen	2022	5	10
Elektrische tandenborstels	2022	4	48
E-readers	2022	4	60
Espressomachines	2022	7/8	66
Fietsdragers	2022	5	20
Fotocamera's	2022	2	34
Grasmaaiers	2021	7/8	38
Inductiekookplaten	2022	2	20
Kaas (30+)	2021	4	10
Keukenmachines	2021	12	38
Koelkasten	2022	3	40
Koffiezetapparaten (filter)	2021	3	54
Koffiezetapparaten (Senseo)	2022	2	48
Koptelefoons	2022	4	34
Laptops	2022	6	32
Luiers	2020	11	56
Matrassen	2021	11	28

Onderwerp	Jaar	Editie	Pagina
Muurverf	2021	10	19
Navigatie-apps (auto)	2020	7/8	40
Navigatiesystemen (fiets)	2020	5	16
Pannens (anti-aanbak)	2021	10	10
Opzetborsteltjes (tandenborstel)	2020	2	10
Pastasaus bolognese	2021	5	10
Printers	2022	3	16
Robotstofzuigers	2022	7/8	22
Rookworst (vegetarisch)	2022	2	10
Saladedressing	2022	6	26
Smartphones	2022	2	60
Smartwatches	2021	10	58
Soundbars	2022	1	30
Staafmixers	2021	4	50
Staalstofzuigers	2022	7/8	82
Stofzuigers	2021	7/8	62
Strijkijzers	2021	7/8	78
Tablets	2022	7/8	54
Tandpasta	2021	2	10
Televisies	2021	12	14
Tonijnsalade	2021	9	50
Vaatwasmiddelen	2022	3	10
Vaatwassers	2022	5	34
Ventilatoren	2022	6	58
Virusscanners	2022	3	50
Vitamine D	2020	11	10
Wachtwoordmanagers	2021	1	52
Warmtepompen (hybride)	2021	1	33
Wasdrogers	2021	9	24
Wasmachines	2021	11	22
Wasmiddelen (bonte was)	2020	9	34
Zonnebrandmiddelen	2022	7/8	10

Colofon

REDACTIE

Mark Friederichs (hoofdredacteur), Margreet van Burk en Heidi Klijsen (eindredactie), Kim Kuiper (redactie-assistent), Sonja Aalbers, Christiaan Doolaard

VERDER WERKTEN MEE

Aniek Aarsman, Brigitte van der Bent, Carola van Dorp, Elvin Dujardin, Irene la Faille, Shalita Goerdat, Lauri ten Grotenhuis, Irene Joris, Ilse Kadi, Olof King, Ellen Kloor, Gerard Kroon, Peter Kulche, Thessa Lageman, Bart Lucassen, Evelien Mansens, Rien Meijer, Charles Onbag, Fabienne Peters, Ferry Ploeg, Bert Quist, Karen Reijneveld, Daan Vermeer, Stefan Vrijdag, Ronald Vroman, Marco van 't Woudt, Noëlle van der Weel, Ingrid Zuurmond, André van Zwet

BEELD

De Beeldredactie, Getty Images, Marcel Graumans, iStockPhoto, Marc Kolle

BASISONTWERP

Studio Dumbar

VORMGEVING EN ART DIRECTION

Studio Room

DRUK

Eversfrank Groep

DIRECTEUR

Sandra Molenaar

GESPROKEN VERSIE

Voor blinden en slechtzienden is een gesproken versie beschikbaar. Aanmelden hiervoor kan bij Dedicon: 0486-486 486 of klantenservice@dedicon.nl

Kijk voor onze Algemene Voorwaarden op consumentenbond.nl/algemenevoorwaarden

Copyright © 2022 Consumentenbond

Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Volgende maand

Autohuur

Voorkom nare verrassingen



Test wasmachines

Je pensioenoverzicht

Test beeldschermen

Test smartwatches

Rechtsbijstandsverzekeringen

Test brood

**De septembergids
verschijnt 30/31 augustus**

Stekeligheden



REDACTIE SONJA AALBERS, CHRISTIAAN DOOLAARD

Vreemde wereld

Als de drie maanden oude iPad van Heleen Borg niet meer oplaadt, stuurt ze hem terug naar Telefoonwereld.nl. Negen maanden later klopt ze wanhopig bij Stekeligheden aan. Ze heeft haar iPad nog steeds niet terug. Als wij het bedrijf aanspreken, krijgt Borg alsnog een vervangende iPad. Maar het is een refurbished model, met krassen aan de buitenzijde. Telefoonwereld doet alsof zijn neus bloedt. De iPad doet het toch? Als we een nieuwe eisen, komt de aap uit de mouw. Het bedrijf is al een jaar niet meer actief. Toch suggereert de website dat de producten binnenkort weer leverbaar zijn. Borg kan kiezen: het aankoopbedrag terug of de bekraste iPad houden. Ze kiest voor het laatste. 'Want wie garandeert dat ik mijn geld terugkrijg?'

Klopt niet

Als cadeautje voor zijn jarige vrouw bestelt André Nieuwendijk een Deense deeggarde bij Bakstore.nl. Maar hij krijgt een heel ander product geleverd. Dat is irritant, zo vlak voor het feestje. Nieuwendijk stuurt een mail naar Bakstore en vraagt of ze de Deense garde alsnog kunnen opsturen. En graag ook een retourlabel voor het verkeerd geleverde product. Helaas, het blijft oorverdovend stil. Er staat geen telefoonnummer op de website, dus Nieuwendijk stuurt nog maar een mail en vult het contactformulier op de site in. Weer stilte. Ook Stekeligheden hoort eerst niets. Maar na twee maanden krijgen we ineens een korte mail dat de €12,95 is teruggestort. Een hoop gebakken lucht daar bij Bakstore.

Klokje rond

Edwin Noorland bestelt bij Qlokkie.com een kindersmartwatch voor zijn zoon. Maar die is niet helemaal wat hij had verwacht. Na overleg met het bedrijf mag hij het horloge terugsturen. De ontvangstbevestiging van Qlokkie volgt snel, maar de terugbetaling blijft uit. En al zijn berichten blijven verder onbeantwoord. Op een automatisch antwoord na dat er binnen 48 uur een reactie komt. Ook een klacht op Klachtenkompas haalt niets uit. Als Stekeligheden mailt, antwoordt Qlokkie wel binnen een paar dagen. Vanwege omstandigheden waren ze slecht bereikbaar. De terugbetaling volgt meteen, samen met excuses. Noorland, zelf eigenaar van een webshop, is niet onder de indruk: 'Dit doet onze branche geen goed'.

Niet zo relaxed

Ab van der Linde koopt twee relaxstoelen bij Eijerkamp Veenendaal. Hij neemt er vijf jaar 'All in House Service' bij. Maar die service blijkt minder 'all in' dan gedacht. Als na 2,5 jaar de leren bekleding flink is gaan plooiën, doet het bedrijf achter All in House dit af als 'eigenschap van de stof'. Van der Linde heeft intussen ook Eijerkamp gemaild. Maar die reageert pas als Stekeligheden zich ermee bemoeit. Het bedrijf laat de stoelen herstellen, maar het resultaat is teleurstellend. Van der Linde stuurt foto's naar Eijerkamp, maar er komt pas weer schot in de zaak als wij mailen. Eijerkamp is bereid beide stoelen terug te nemen en de koopsom van €3860 terug te storten. Mooie oplossing, maar helaas wel pas na een jaar touwtrekken.



Gas terug

Volgens hun Oxxio-app hebben Devi Henderiks, Michelle Beuse en Isabeau Veltmaat maar liefst 3004 m³ gas verbruikt op één zomerdag. Dat kan niet kloppen, bevestigt gelukkig ook Oxxio via de chat. Maar wanneer de eindnota binnenkomt, schrikken ze zich rot. Te betalen: €5106. Er is dus wel gerekend met een verkeerde meterstand. Het drietal zoekt keer op keer tevergeefs naar een oplossing met de klantenservice. Zonder enige uitleg wordt het bedrag ineens gehalveerd en later nóg eens aangepast. De betaalverzoeken vliegen hen om de oren. Er wordt zelfs een deurwaarder ingeschakeld. Ten einde raad vraagt het drietal Stekeligheden om hulp. Oxxio geeft meteen toe dat er fouten zijn gemaakt. Oorzaak: een meterwisseling. De eindnota wordt nu echt hersteld en de vriendinnen krijgen nederige excuses aangeboden. Maar wat kostte dit een energie.

Ook een **stekelige** ervaring?

Mail naar stekeligheden@consumentenbond.nl