

# Algemene Voorwaarden

De producten en diensten van de Consumentenbond kunnen op verschillende manieren gebruikt worden. In deze Algemene Voorwaarden staan de regels die over en weer gelden. Wat zijn je rechten als je lid bent of wordt van de Consumentenbond of een product of dienst bij ons afneemt? Wat kun je van ons verwachten en wat mogen wij van jou verwachten?

Datum van inwerkingtreding 10 augustus 2020.



## Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden verstaan wij onder:

- Consumentenbond/Wij: de vereniging Consumentenbond.
- Lid: iedere natuurlijke persoon, die zich voor één of meer van de in artikel 3 genoemde lidmaatschappen bij de Consumentenbond heeft aangemeld.
- ‘Mijn Consumentenbond’: jouw persoonlijke omgeving op de website van de Consumentenbond waarin o.a. zijn opgenomen: ‘Mijn facturen’, ‘Mijn abonnementen’ en ‘Mijn bestellingen’. Als je daar toestemming voor hebt gegeven, kun je daarin ook je interesseprofiel beheren.
- Special-interestbladen: Geldgids, Gezondgids, Digitaalgids.
- Statuten: de Statuten van de Consumentenbond, laatstelijk gewijzigd op 21 februari 2018.
- Je: iedere natuurlijke persoon, die gebruikmaakt of wil maken van de producten en/of diensten van de Consumentenbond.
- Website: [www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl).

## Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn, tenzij anders aangegeven, van toepassing op alle overeenkomsten die wij met je sluiten, zoals de diverse lidmaatschappen, abonnementen en losse diensten en/of aankopen.

## Artikel 3. Lidmaatschap

1. Met ieder Consumentenbond-lidmaatschap steun je het werk van onze vereniging en draag je bij aan het opkomen voor de belangen van alle consumenten in Nederland. Uiteraard ontvang je met een lidmaatschap daarnaast meer voordelen. Je kunt uit 4 lidmaatschappen kiezen:
  - a) Basislidmaatschap, bestaande uit overstap- en bespaarservices, collectief voordeel en ledenkorting.
  - b) Kies & Koop, bestaande uit overstap- en bespaarservices, collectief voordeel, ledenkorting, digitale Consumentengids, toegang tot alle producttests en -vergelijkers.
  - c) Geld & Recht, bestaande uit overstap- en bespaarservices, collectief voordeel, ledenkorting, digitale Consumentengids, financiële en juridische hulp, persoonlijke (klachten)brieven.
  - d) Volledig & Vertrouwd, bestaande uit overstap- en bespaarservices, collectief voordeel, ledenkorting, digitale Consumentengids, toegang tot alle producttests en -vergelijkers, financiële en juridische hulp, persoonlijke (klachten)brieven.

De inhoud van de lidmaatschappen kan qua aanbod van collectieve voordelen en/of bespaarservices wijzigen. Zo kunnen er collectieven en/of bespaarservices worden toegevoegd als daarmee in consumentenbehoeften kan worden voorzien en de Consumentenbond erin slaagt om een dergelijke service aan haar

dienstverlening toe te voegen. Andersom kan ook om verschillende redenen worden besloten om een collectief/bespaarservice niet meer voort te zetten. Dit kan o.a. het geval zijn wanneer blijkt dat daarmee niet meer in consumentenbehoefte wordt voorzien óf wanneer de service om andere redenen niet meer door de Consumentenbond kan worden aangeboden. Wij zullen je daar uiteraard altijd over informeren. Wanneer een collectief en/of bespaarservice niet wordt voortgezet en je daardoor geen lid meer wilt zijn heb je het recht om je lidmaatschap op te zeggen. In de Voorwaarden lidmaatschappen vind je een uitgebreidere beschrijving van de dienstverlening waar je per lidmaatschap recht op hebt.

2. Bij de aanvraag van je lidmaatschap kun je aangeven of je de digitale nieuwsbrief van de Consumentenbond wilt ontvangen. Mocht je deze niet meer willen ontvangen, dan kun je je via de in de nieuwsbrief opgenomen link weer afmelden.
3. Voor je lidmaatschap betaal je een lidmaatschapsbijdrage, die verschilt per type lidmaatschap. Ook de producten en diensten van de Consumentenbond, die je ontvangt en/of waar je toegang toe hebt, verschillen per lidmaatschap. In onderstaand schema lees je de details:

	Basislidmaatschap	Kies & Koop	Geld & Recht	Volledig & Vertrouwd
	€3,- /mnd	€5,- /mnd	€7,50,- /mnd	€9,- /mnd
Overstap- en bespaarservice	✓	✓	✓	✓
Collectief voordeel	✓	✓	✓	✓
Ledenkorting	✓	✓	✓	✓
Je steunt ons werk	✓	✓	✓	✓
Digitale Consumentengids*	✗	✓	✓	✓
Alle producttests inzien en vergelijken	✗	✓	✗	✓
Financiële en juridische hulp	✗	✗	✓	✓
Persoonlijke (klachten)brieven	✗	✗	✓	✓

\* voor de Consumentengids op papier betaal je een aanvulling van €2,50 per maand

In de Voorwaarden lidmaatschappen vind je een uitgebreidere beschrijving van de dienstverlening waar je per lidmaatschap recht op hebt.

4. Na aanmelding gaat het lidmaatschap direct in.
5. Je kunt een lidmaatschap op elk moment opzeggen. De opzegging gaat in 1 maand nadat wij de opzegging hebben ontvangen of zoveel later als je de opzegging wilt laten ingaan.

6. De manier waarop je moet betalen en de betalingsfrequentie blijven hetzelfde als voor de eerste contractperiode overeengekomen. Meer informatie over betalen staat in artikel 10.
7. De statutaire rechten en plichten die horen bij het lidmaatschap kun je vinden in de artikelen 7, 11, 12 en 13 van de [statuten](#). Bij alle soorten lidmaatschap heb je:
  - de mogelijkheid om het lidmaatschap over te dragen aan een andere natuurlijke persoon, woonachtig op hetzelfde adres;
  - de mogelijkheid om verkozen te kunnen worden tot lid van de bondsraad;

## Artikel 4. Abonnement op special-interestblad

1. Elke consument kan gebruikmaken van een abonnement op een van de special-interestbladen Geldgids, Digitaalgids en Gezondgids. Als je (alleen) een abonnement hebt op een van deze bladen, ben je geen lid van de Consumentenbond, zoals bedoeld in artikel 3.
2. Na aanmelding gaat het abonnement op het blad direct in.
3. Het abonnement duurt voort tot je opzegt. Na de eerste contractperiode gaat het abonnement tenzij je opzegt, over in een maandelijks opzegbaar abonnement voor onbepaalde tijd. De manier waarop je moet betalen en de betalingsfrequentie blijven hetzelfde als voor de eerste contractperiode overeengekomen.

## Artikel 5. Boekenabonnement

1. Elke consument kan gebruikmaken van een Boekenabonnement. Zo'n abonnement bestaat uit automatische toezending van opeenvolgende edities van daarvoor in aanmerking komende, jaarlijks verschijnende boeken van de Consumentenbond (zoals de Belastinggids en het Testjaarboek). Als je een Boekenabonnement hebt, ben je geen lid van de Consumentenbond, zoals bedoeld in artikel 3.
2. Na aanmelding conform artikel 9, sturen wij je het eerste exemplaar behorend bij het Boekenabonnement, mede afhankelijk van de verschijningsdatum, zo spoedig mogelijk toe. De eerste abonnementsperiode gaat in op de eerste dag van de maand volgend op verzending van het eerste exemplaar. Voor het Boekenabonnement ben je een jaarlijkse betaling verschuldigd, waarop de artikelen 10 en 14 van toepassing zijn. Een boekenabonnement heeft een minimale looptijd van 2 edities.

## Artikel 6. Donaties & Legaten

1. Als je een financiële bijdrage wilt geven ter ondersteuning van de activiteiten van de Consumentenbond, kun je dit doen in de vorm van een donatie of een legaat.
2. Het bedrag dat je doneert voegen wij toe aan onze algemene middelen.

4. Als je een legaat of iets anders wilt nalaten aan de Consumentenbond, dan kun je een legaat opnemen in je testament. Wij maken daarbij het voorbehoud van boedelbeschrijving. Na ontvangst voegen wij jouw legaat toe aan onze algemene middelen.

## Artikel 7. Overige producten en diensten

De overige losse producten en diensten van de Consumentenbond (zoals boeken en e-books, Klachtenkompas, hypotheekadvies, Kostenservice etc.) zijn niet gekoppeld aan een lidmaatschap van de Consumentenbond. Deze zijn wel beschikbaar voor elke consument. Voor leden geldt een gereduceerd tarief op boeken, e-books, tijdschriften en bemiddeling. Voor losse producten en diensten kunnen bijzondere voorwaarden gelden.

## Artikel 8. Aanbiedingen en promotionele acties

1. Aanbiedingen en promotionele acties (zoals prijsvragen, wedstrijden, etc.) die wij aanbieden hebben een tijdelijk karakter. Na de sluitingsdatum (die wij steeds expliciet vermelden) kun je geen gebruik meer maken van de betreffende aanbieding of actie.

2. Wij kunnen bepalen dat aanbiedingen of acties toegankelijk zijn voor leden, voor niet-leden of voor beide groepen.
3. Voor tijdelijke aanbiedingen en/of acties kunnen speciale Actievoorwaarden gelden.
4. Van kennismakingsvoordeel op een lidmaatschap of abonnement mag per persoon slechts 1 maal worden geprofiteerd.

## Artikel 9. Aanmelding

1. Je kunt je telefonisch, schriftelijk (brief) of digitaal (e-mail, website) aanmelden voor een lidmaatschap, abonnement en/of losse producten, diensten en acties van de Consumentenbond. Onze contactgegevens vind je in artikel 17.
2. Wij sturen je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na het doen van een aanvraag of aanmelding als lid of abonnee van de Consumentenbond, een bevestiging daarvan per mail.
3. Bij aanmelding ontvang je een e-mail met instructies hoe je een persoonlijk account kunt aanmaken voor toegang tot het bij je lidmaatschap behorende gedeelte van onze website. Je moet deze inloggegevens zorgvuldig bewaren en geheimhouden. Je mag jouw inlognaam en wachtwoord niet verspreiden of met anderen delen.

## Artikel 10. Lidmaatschaps- en abonnementsbijdragen en betaling

1. Je bent een financiële bijdrage verschuldigd voor het lidmaatschap en/of abonnement. Je kunt het verschuldigde betalen via automatische incasso of e-factuur; de bijdrage voor het maandlidmaatschap kan alleen per automatische incasso worden voldaan.
2. Bij betaling per e-factuur moet je betalen voor of op de uiterste betaaldatum die op de factuur staat. Bij betaling per automatische incasso plaatsen wij elke maand rond de 20e een vooraankondiging van de incasso in het website-onderdeel 'Mijn facturen'. Hierin staan het te incasseren bedrag en de incassodatum. Als je niet of te laat betaalt treden de regels van artikel 14 in werking.
3. Wijziging(en) van tarieven maken wij minimaal 4 weken voorafgaand bekend op onze website. Wij brengen je het gewijzigde bedrag in rekening per eerstvolgend moment dat je de lidmaatschapsbijdrage moet betalen.

## Artikel 11. Losse aankopen

1. Je kunt bij de Consumentenbond telefonisch, schriftelijk en via onze webwinkel alle door ons uitgegeven producten bestellen, zoals boeken, e-books en losse exemplaren van onze bladen. Je kunt deze bestellingen betalen per acceptgiro of met iDEAL.
2. Wij vermelden in het aanbod de prijs (inclusief btw),

de manieren waarop je kunt betalen en de eventuele verzendkosten.

3. Je moet betalen voor of op de uiterste betaaldatum die op de factuur staat. Als je niet of te laat betaalt treden de regels van artikel 14 in werking.

## Artikel 12. Aflevering van losse bestellingen

1. Losse bestellingen worden per post toegestuurd of digitaal overgedragen aan het door jou opgegeven (e-mail) adres.
2. Wij sturen je het bestelde product zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 14 dagen toe. Als wij er langer over doen, heb je het recht alsnog nakoming te verlangen of de overeenkomst te ontbinden.
3. Als je de overeenkomst ontbindt omdat wij te laat (zullen) leveren, storten wij het eventueel reeds door jou betaalde bedrag binnen 14 dagen terug.

## Artikel 13. Herroepingsrecht

1. Je hebt een bedenktijd van 14 dagen nadat je een overeenkomst met ons hebt gesloten. Binnen deze termijn kun je de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden.

2. Als je bij ons een bestelling doet van één of meerdere product(en), dan gaat de bedenktijd in op de dag nadat je het (laatste) product hebt ontvangen.
3. Tijdens de bedenktijd moet je zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Je mag het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat je het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals je dat in een winkel zou mogen doen.
4. De bedenktijd geldt niet voor losse aankopen van digitale producten (op niet-materiële drager) zoals e-books.
5. Als je lid wordt, een abonnement neemt of een andere dienst van ons afneemt, dan gaat de bedenktijd in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.
6. Als je de overeenkomst herroept, moet je dit binnen de bedenktijd van 14 dagen aan ons melden. Je kunt dit doen met het door ons verstrekte [standaardformulier](#) voor herroeping.
7. Als je een product hebt gekocht en je herroept de overeenkomst, dan moet je het product zo snel mogelijk maar in elk geval binnen 14 dagen vanaf de dag dat je de herroeping aan ons meldt aan ons terugsturen of afgeven.
8. Je moet het product terugsturen met alle geleverde toebehoren. Voor zover mogelijk moet het product in originele staat en verpakking en conform de door ons verstrekte instructies worden geretourneerd, zie ook artikel 18.

9. Het risico en de bewijslast voor het juist en tijdig herroepen van de overeenkomst, alsmede het juist en tijdig terugsturen van eventueel ontvangen producten, ligt bij jou.
10. Wij vergoeden alle betalingen die je hebt gedaan, inclusief eventuele leveringskosten. De betaling wordt zo snel mogelijk gerestitueerd, maar in elk geval binnen 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag nadat wij het product hebben ontvangen, de dag volgend op de dag waarop het product aantoonbaar is teruggezonden of nadat je ons de herroeping hebt gemeld, al naar gelang welk moment het eerste valt.

## Artikel 14. Te late betaling of niet-betaling

1. Je bent in verzuim als je niet betaalt voor of op de uiterste betaaldatum als bedoeld in artikel 10 onderdeel 2 en artikel 11 onderdeel 3.
2. Als je na 2 of meer betalingsherinneringen niet hebt betaald, kunnen wij de overeenkomst ontbinden. Ook kunnen wij vanaf dat moment de wettelijk toegestane incassokosten in rekening brengen en/of de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
3. Wij mogen openstaande betalingen verrekenen met openstaande vorderingen, zolang deze bedragen voldoende met elkaar in verband staan.

## Artikel 15. Niet-nakoming

1. Als de Consumentenbond of jij je niet houdt aan één of meer verplichtingen, mag de andere partij de nakoming van de daartegenover staande verplichting(en) opschorten. Voorgaande voor zover en zoveel de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Als de Consumentenbond of jij je ook na aanmaning niet houdt aan één of meer verplichtingen uit de overeenkomst, dan kan de andere partij de overeenkomst ontbinden tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis dat niet rechtvaardigt.

## Artikel 16. Aansprakelijkheid

Wij stellen al het mogelijke in het werk om de actualiteit en juistheid van de door ons verstrekte informatie en adviezen te waarborgen. Als je gebruikmaakt van deze informatie en/of adviezen, doe je dat echter altijd voor eigen rekening en risico. Wij raden je aan om altijd goed te letten op de datum van het blad dat je leest, dan wel van de test of prijspeiling die je gebruikt.

## Artikel 17. Wijziging en opzegging

1. Wijzigingen van je persoonlijke gegevens en opzegging van het lidmaatschap en/of abonnement(en) kun je als volgt doorgeven:

- Telefonisch: Dienstverlening & Advisering, telefoon 070 - 445 45 Maandag tot en met vrijdag 8.30 uur - 18.00 uur
  - E-mail: Via het contactformulier op onze website
  - Website: Via 'Mijn Consumentenbond' (kies na inloggen voor 'Mijn abonnementen')
  - Post: Consumentenbond, Dienstverlening & Advisering Postbus 1000, 2500 BA Den Haag
2. Je kunt een lidmaatschap op elk moment opzeggen. De opzegging gaat in 1 maand nadat wij de opzegging hebben ontvangen of zoveel later als je de opzegging wilt laten ingaan.
  3. Na de eerste periode kun je een jaarabonnement op een special-interestblad elk moment opzeggen. De opzegging gaat in 1 maand nadat wij de opzegging hebben ontvangen of zoveel later als je de opzegging wilt laten ingaan. Als je (ook) hebt betaald voor een periode die na het ingaan van de opzegging ligt, storten wij het bedrag voor die periode binnen 14 dagen nadat wij de opzegging hebben ontvangen terug.
  4. Na opzegging van het lidmaatschap en/of abonnement sturen wij je hiervan een bevestiging. Als je deze bevestiging niet binnen 2 weken ontvangt, moet je contact opnemen met de afdeling Dienstverlening & Advisering (adres hierboven).



## Artikel 18. Retourzendingen

Retourzendingen kun je sturen naar onderstaand adres.  
Een postzegel is niet nodig.

Consumentenbond  
Antwoordnummer 2259  
2502 XB Den Haag

## Artikel 19. Klachten

1. Klachten kun je kenbaar maken via de contactmogelijkheden als vermeld in artikel 17 onderdeel 1 m.u.v. 'Mijn Consumentenbond'. Wij geven je zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 30 dagen, antwoord op jouw klacht. Als wij niet binnen deze termijn kunnen antwoorden, laten wij je dat zo snel mogelijk weten. Daarbij laten wij je dan ook weten binnen welke termijn jij wel een antwoord van ons kunt verwachten.
2. Als je het niet eens bent met de afhandeling van jouw klacht, dan kun je de klacht binnen een redelijke termijn na afhandeling, schriftelijk en gemotiveerd indienen bij de directie van de Consumentenbond.
3. De directie van de Consumentenbond laat je binnen 30 dagen schriftelijk weten of en zo ja in hoeverre en op welke wijze wij aan de bezwaren tegemoet zullen komen.

## Artikel 20. Privacy

De manier waarop wij omgaan met de door jou verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in onze [privacyverklaring](#).

## Artikel 21. Auteursrechten

Je mag de inhoud van onze periodieke en eenmalige uitgaven, de inhoud van onze website of de inhoud van enige andere onder het Auteursrecht vallende door ons verstrekte of openbaar gemaakte informatie zonder onze toestemming niet vermenigvuldigen en/of voor commerciële doeleinden inzetten.

## Artikel 22. Toepasselijk recht

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen vallen alle overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn onder Nederlands recht.

## Artikel 23. Wijziging van deze voorwaarden

1. Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden aan te brengen.
2. Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden moeten schriftelijk worden vastgelegd.

## Artikel 24. Depot en inwerkingtreding

Deze Algemene Voorwaarden zijn vastgesteld door de directie van de Consumentenbond. Datum van inwerkingtreding 10 augustus 2020.