

Van de cover

- 14 Verpakkingsleed
- 10 Crisis in de keten
- 48 Gladde praatjes
- 42 Test airfryers

Elk nummer

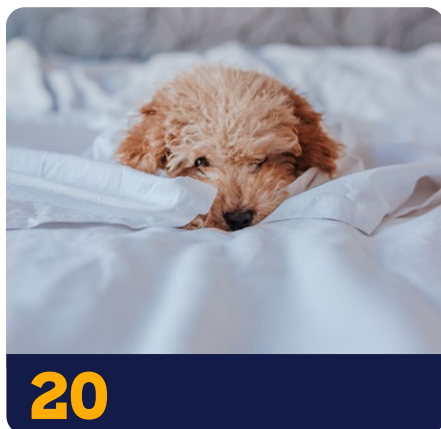
- 4 **In het kort**
Actuele ontwikkelingen en producten
- 24 **Goed om te weten**
Onze experts beantwoorden vragen
- 29 **Straatvraag**
Stap je over van zorgverzekeraar?
- 34 **Zo kan het ook**
Gelukkig bestaat er ook goede service
- 41 **De consument**
Ervaringen en ergernissen van een kritische consument
- 46 **In actie**
Zo komen we op voor de consument
- 64 **Reacties**
Een selectie uit ontvangen post
- 66 **Naslagwijzer**
Overzicht van gepubliceerde tests
- 68 **Stekeligheden**
Klacht slecht afgehandeld?
Dat is een stekel

Tests

- 20 **Dekbedden**
Wordt het dons of polyester? En hoe zit het met de duurzaamheid?
- 30 **Soundbars**
Zes goede modellen uitgelicht



14



20



54



60

42 **Airfryers**

Als je hem slim gebruikt, is het een fantastische keukenhulp

54 **Beveiligingscamera's**

De meeste buitencamera's zijn heel makkelijk te installeren en bedienen

60 **Reisverzekeringen**

Waar moet je nu op letten bij het verzekeren van je vakantie?

En verder

10 **Veel leveringsproblemen**

De gevolgen van het wereldwijde tekort aan chips zijn groot

14 **Lastige verpakkingen**

Het openen van flessen en pakken is soms een parcours aan hindernissen

18 **Wat zijn je rechten?**

Er komen belangrijke wijzigingen in het consumentenrecht aan

26 **Lagere woonlasten**

Met een afllossingsvrije hypotheek betaal je alleen rente

37 **Terugblik op 2021**

Wat we zoal gedaan en bereikt hebben in het afgelopen jaar

38 **Etiketten op alcohol**

Wat zit er allemaal in je wijntje? Van het etiket word je helaas niks wijzer

48 **Trucs bij meubelzaken**

We kregen te maken met misleidende en agressieve verkoopmethoden

50 **Overstappen of niet?**

Onze experts beantwoorden vragen over de zorgverzekering

58 **Online bankfraude**

Wij willen snel een betere bescherming van de slachtoffers

In het kort

Getest, geprobeerd & ander nieuws

Nieuwe fiscale regels

Ieder jaar verandert er wel iets in de belastingregels. Dat is dit jaar niet anders. Zo verdwijnt de studiekostenaftrek. En het voordeel van bijna alle aftrekposten daalt bij hoge inkomens. Voor werkenden zijn er twee heffingskortingen die flink veranderen. De arbeidskorting stijgt, waardoor je bij een bovenmodaal inkomen minstens €100 meer belastingvoordeel hebt. De heffingskorting voor werkende ouders met kinderen onder de 12 jaar daalt juist.

Verder mogen werkgevers vanaf 2022 een onbelaste vergoeding geven voor thuiswerken. Denk aan een vergoeding voor gas en elektriciteit, koffie en wc-papier. De vergoeding is vastgesteld op maximaal €2 voor elke dag die je geheel of gedeeltelijk thuiswerkt. Check alle belangrijke veranderingen per 1 januari 2022 op consumentenbond.nl/fiscalewijzigingen2022.

Geprobeerd

Ze hangen aan je oren



De Apple AirPods kennen we als oordopjes waarvan het witte steeltje wat uit het oor steekt. Het steeltje van de AirPods 3 (€200) is iets korter geworden en dat oogt wat moderner. Dit zagen we ook al bij de 'Pro'-variant van de AirPods. Belangrijk verschil met die AirPods Pro (€220) is de manier waarop je ze draagt. De AirPods 3 zijn 'earbuds'. Je stopt deze oortjes niet in je gehoorgang, maar ze hangen in je oor net voor de gehoorgang. Bij velen zit dat fijn, omdat de oortjes niet klemmen. Maar soms klemmen ze te weinig en dan kunnen ze uit je oor vallen.

Bijna alle andere draadloze oordopjes hebben rubberen plugjes die je een stukje in de gehoorgang stopt. Deze zorgen ervoor dat je je meer kunt afsluiten van je omgeving. Bij de AirPods Pro helpt ook de actieve ruisonderdrukking hierbij. De AirPods 3 hebben geen actieve ruisonderdrukking. Wat je prettig vindt om te dragen en of je je wilt afsluiten van de omgeving, zijn dus belangrijke overwegingen als je AirPods wilt kopen.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/airpods3



Geprobeerd

Geslaagde combinatie

De Braun Multiquick 5 Vario Fit Blend & Go is een goede combinatie van een staafmixer en een smoothieblender.

Smoothies maak je direct in de meegeleverde smoothiebeker. Dat gaat eenvoudig, door de speciale accessoire met mesjes op de beker te draaien. Deze Braun mixt heel snel en maalt goed fijn, zelfs de wat hardere stukjes fruit en groente. Wel heeft hij wat moeite met bevroren fruit. Als je klaar bent met mixen, draai je de meegeleverde dop met drinktuit op de beker en kun je de smoothie meenemen. Helaas is het drinktuitje erg lastig open te krijgen. Ook als staafmixer, bijvoorbeeld voor het maken van pannenkoekenbeslag of het pureren van soep of babyvoeding, doet de Blend & Go het prima. Met een prijs van €80 (1 beker) of €90 (2 bekere) ben je ook nog eens goedkoper uit dan wanneer je twee apparaten los koopt. En je bespaart ruimte in je kast.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/blend-go



Vijf sterren in de milieutest

Naast de veiligheidstest Euro NCAP bestaat er sinds twee jaar een 'Green NCAP'-milieutest. Daarbij wordt gekeken in hoeverre er sprake is van schade voor gezondheid en klimaat. In die twee jaar zijn er al 61 nieuwe auto's specifiek getest op het verbruik en de uitstoot. Alleen vol-elektrische auto's en auto's op waterstof blijken alle vijf sterren te kunnen halen. De elektrische Fiat 500e, Hyundai Kona Electric, Renault Zoe, Volkswagen ID.3 en Ford Mustang Mach-E waren al aan het strenge testprogramma onderworpen. Nu zijn de Lexus UX 300e en de Nissan Leaf e+ toegevoegd. Ook die halen vijf sterren, maar scoren iets minder op energieverbruik dan de Fiat, Hyundai en Renault.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/groenautorijden

Code scannen voor meer veiligheid

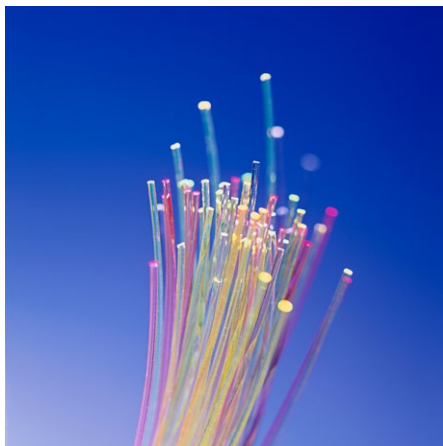
Schoonmaak- en reinigingsmiddelen kunnen gevaarlijk zijn voor kinderen. Jaarlijks gebeuren er duizenden ongelukken met huishoudchemicaliën. Kinderen onder de vijf jaar lopen het grootste risico. Houd deze producten daarom buiten hun bereik. En doe altijd de dop op de fles of sluit de verpakking, ook tijdens het gebruik. Mocht het toch een keer misgaan, dan is het belangrijk om snel te handelen. Steeds vaker zul je op verpakkingen van gevaarlijke mengsels een Ufi-streepjes- en cijfercode zien staan. Een hulpverlener kan bij een noodgeval de Ufi-code scannen en krijgt dan informatie over de samenstelling van het product. Zo kun je snellere en betere hulp krijgen bij een vergiftiging. De code is sinds dit jaar verplicht, maar voor producten die al op de markt zijn geldt een overgangperiode tot 2025.



Verbod op cookies

Europese privacytoezichthouders, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens, willen een verbod op tracking cookies. Daarmee kunnen adverteerders je online volgen.

Providers beoordeeld



Elke maand delen ruim 7500 consumenten de ervaringen met hun providers met ons. Wij maken elk kwartaal de balans op. In het derde kwartaal van 2021 staat XS4All Glasvezel met een 8,4 opnieuw bovenaan in onze Providermonitor Alles-in-1.

De klanten van XS4All zijn zeer tevreden over de kwaliteit van internet (8,5) en televisie (8,0). Het helpt daarbij dat ze weinig storingen ervaren. Zo had slechts 7% van de XS4All Glasvezel-klanten in het derde kwartaal last van internetstoringen. En maar 12% meldde storingen met het tv-signaal. Dat is beter dan het gemiddelde van alle providers. Ook krijgt deze provider een mooie 8,5 als algemene waardering van zijn klanten.

Uit de Geldgids

Spaargeld goed gebruiken

Sparen doe je voor later. En als het eenmaal later is, komt de vraag: hoe kan ik mijn spaargeld gebruiken? En hoe zorg ik ervoor dat dit geld er niet te snel doorheen gaat? Door verstandig om te gaan met je spaar- en beleggingstegoeden kun je risico's vermijden en toch rendement halen. Daarvoor zijn diverse handige hulpmiddelen. Lees het (gratis) artikel uit de nieuwste Geldgids op consumentenbond.nl/artikelgeldgids. In dit nummer staan ook artikelen over onder meer zorgvilla's, het huren van woningen en het slim (vervroegd) uitkeren van de erfenis.



Rookmelder

Vanaf 1 juli 2022 moet elk huis voorzien zijn van een rookmelder op alle verdiepingen.

Bron: Rijksoverheid.nl



Betalen voor wifizenders

Veel providers beloven hun abonnees niet alleen een bepaalde internetsnelheid, maar ook een optimale wifi-ervaring. Je kunt dan rekenen op 'wifiservice': de provider helpt je bij het oplossen van wifiproblemen. Als het moet met extra wifizenders. KPN stuurde bestaande abonnees tot voor kort de wifizenders gratis toe als dat nodig was. Inmiddels levert deze provider een betere kwaliteit apparaten en moet je daarvoor betalen (€99,50 per stuk). Ziggo gaf bestaande abonnees onder bepaalde voorwaarden (zoals bij een verhuizing of een modemruil) gratis wifizenders, maar is daar ook mee gestopt. Ook deze provider heeft nu betere steunzenders die niet langer gratis zijn. De Ziggo Smart Wifi-pods kosten per stuk €59, of €1,25 per maand. De steunzenders van beide providers maakten bij eerdere testjes die we deden een goede indruk. Jammer dat ze niet standaard onderdeel zijn van het internetabonnement. Daarvoor betaal je al genoeg.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/internet



Getest

Beste Koop videodeurbel

De strakke Ring Video Doorbell Wired (€60) is de nieuwe Beste Koop in onze test slimme deurbellen.

Deze videodeurbel is vooral erg makkelijk in het gebruik. Je kunt overal ter wereld met je smartphone-app reageren op iemand die bij je aanbelt. Je ziet wie er voor de deur staat en binnen vijf seconden kun je een gesprek voeren met die persoon. Het beeld is prima en het geluid is helder en hard genoeg. Toch zitten er wel wat mitsen en maren aan dit product. Je moet de Ring-deurbel kunnen aansluiten op de draadjes van een deurbelsysteem met wisselstroomtransformator van 8-24 volt. En je kunt hem niet gebruiken met het ouderwetse belgeluid dat je nu misschien nog gewend bent. Wil je niet alleen op je telefoon vertrouwen, dan moet je er een extra apparaat bij kopen, zoals de Ring 'Chime' (€35).

Gebruik je de videodeurbel ook als bewakingscamera? Ook dat gaat heel makkelijk, al is de beeldkwaliteit in het donker wat slechter dan die van sommige

Prima beeld en geluid, al zijn er wel wat mitsen en maren

andere deurbellen. Houd er rekening mee dat je voor de opslag van de camerabeelden een abonnement nodig hebt van €3 per maand. En vergeet niet om aan de privacy van de burens te denken. Zie ook het artikel op pagina 54.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/ringvideodoorbelle

Eerlijke merknaam

Tot voor kort kon een fabrikant zijn product 'Superfood Detox Light Reep' noemen. Maar die naamgeving wordt nu aan banden gelegd. Voor voedings- en gezondheidsclaims op levensmiddelen gelden al strenge regels. Die gaan nu ook gelden voor merk- en handelsnamen. Voedingsclaims zijn claims die de indruk wekken dat een levensmiddel een gunstige eigenschap heeft, zoals 'rijk aan vezels' of 'suikervrij'. Gezondheidsclaims zeggen iets over het voordelige effect op je gezondheid, bijvoorbeeld 'cholesterolverlagend' of 'calcium is nodig voor de instandhouding van normale botten'. Vanaf januari moeten fabrikanten ook hun merk- of handelsnaam aangepast hebben aan de strenge regels. Komt een voedings- of gezondheidsclaim in een merknaam voor, dan mag die voortaan alleen worden gebruikt als het product echt aan die claim voldoet. Denk aan 'light', 'protein' of 'sugarfree'. Verder mogen niet-toegelaten claims niet meer gebruikt worden, zoals 'superfood'. De 'Original Superfood Salad' van Leon mag dus niet meer zo heten. En 'Slankie' ligt inmiddels in de schappen als Milnersmeerkaas. Lees meer over claims op voedingsmiddelen op consumentenbond.nl/trucs-supermarkt.





Geprobeerd

Groente en fruit in pannenkoeken

Jumbo verkoopt pannenkoekenmixen met groente- en fruitpoeder, van het merk Let's. Ze zijn er in de smaken wortel, banaan-spinazie en aardbei.

De mixen kosten €2,29 voor 175 gram, daarmee maak je drie à vier pannenkoeken. Het zijn zogenoemde shakers waar je alleen water aan toe hoeft te voegen. Iedere smaak heeft zijn eigen kleur. Het groente- en fruitpoeder zet geen zoden aan de dijk voor het halen van de aanbevolen 250 gram groente en twee stuks fruit per dag. Het product is daarvoor te bewerkt. Onbewerkte groente en fruit zijn beter voor je gezondheid en passen ook prima op je pannenkoek. Naast 9% groente- en/of fruitpoeder bestaan de mixen voornamelijk uit tarwe-

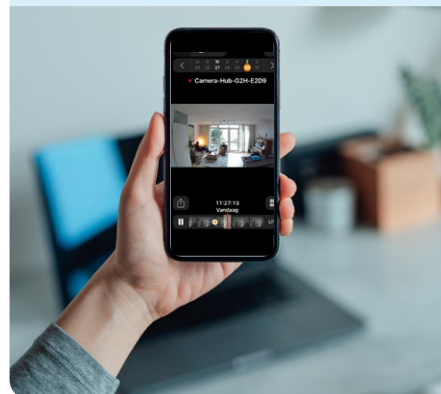
bloem. Nadeel is dat daar nauwelijks vezels in zitten. Dan kun je beter een pannenkoekenmix met volkorenmeel kiezen. De Let's mixen zijn dus niet de meest gezonde keuze. Ook qua smaak zijn we niet positief verrast. Je proeft nauwelijks groente of fruit. Het doel van Let's is volgens de website om het hele gezin op een leuke manier kennis te laten maken met groente en fruit. Maar we vragen ons af of dit de juiste manier is. Zo hebben de meeste kinderen geen moeite met het eten van zoete smaken, zoals die van banaan, aardbei en wortel. Tip: zelf gekleurd beslag maken is heel eenvoudig. Voeg voor roze pannenkoeken wat bietensap toe. Voor groene pannenkoeken kun je gepureerde spinazie gebruiken.

Geprobeerd

Camerabeeld opslaan

De meeste bezitters van een iPhone of iPad gebruiken iCloud voor de online-opslag van hun bestanden. Je krijgt 5 GB ruimte gratis, een upgrade naar iCloud+ met 50 GB kost €1 per maand. Apple heeft in september een interessant extraatje aan het betaalde abonnement toegevoegd: HomeKit Secure Video. Het komt erop neer dat je met de Woning-app van je iPhone of iPad een beveiligingscamera kunt koppelen aan iCloud+. Met de app kun je het live beeld of eerdere opnames bekijken. In je iCloud+ kun je de camerabeelden onbeperkt opslaan, al kun je ze maar tot tien dagen terugkijken. De service biedt ook gezichtsherkenning. Onze eerste indruk van HomeKit Secure Video is goed. Vergelijkbare clouddiensten van de cameramerken zelf kosten een veelvoud. Je hebt wel een AppleTV of een iPad nodig die permanent thuis blijft. Die moet namelijk als HomeKit 'hub' (basisstation) ingesteld worden. Slechts enkele camera's van de merken Arlo, Eufy, Netatmo en Somfy werken samen met deze dienst.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/homekitsecurevideo





Nieuwe zorgpremies

De meeste zorgverzekeringen worden duurder in 2022. Een enkele verzekeraar houdt de premie gelijk of verlaagt hem. De vier grote zorgverzekeraars (CZ, Menzis, VGZ en Zilveren Kruis) verhogen de premies voor al hun basisverzekeringen. De grootste stijging bij deze vier vinden we bij VGZ. De premie voor de restitutiepolis neemt toe met €10,20 op maandbasis en wordt €142,40. Wel blijft dit de goedkoopste restitutieverzekering van de grote vier. De goedkoopste zorgverzekering in 2022 is de budgetpolis van ZieZo, met een maandpremie van €108,25. De duurste is de restitutiepolis van ASR. Hiervoor ga je maandelijks €152,90 betalen. Maar de premie van een zorgverzekering is niet de enige factor die meespeelt bij je keuze. Het is belangrijk dat je een verzekering afsluit die aan je wensen voldoet. Ga daarvoor naar onze Zorgvergelijker op consumentenbond.nl/zorgverzekering. En vind in enkele stappen de zorgverzekering die het best bij je past.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/zorgpremies2022

Uitgeleende auto verzekeren

Leen je weleens je auto uit? Dan kun je bij Ohra een leenautoverzekering afsluiten vanaf €6 of €7 per dag. Zo verzekert je de financiële gevolgen als er tijdens het uitlenen schade ontstaat. Ook schade die iemand anders maakt, komt namelijk voor rekening van de auto-eigenaar. Een claim kan de eigenaar premiekorting en schadevrije jaren kosten. Of de schade is – met bijvoorbeeld alleen een WA-dekking – niet verzekerd. De leenautoverzekering vergoedt niet-gedekte autoschade en een eigen risico. En dekt ook verlies van no-claimkorting na de schade. Loopt je autoverzekering ergens anders dan bij Ohra, dan moet je wel bij je autoverzekeraar opvragen hoeveel meer premie je de komende vijf jaar gaat betalen door de schade. Zijn er niet direct premiegevolgen, maar verlies je alleen schadevrije jaren? Dan vergoedt Ohra €250. Nadeel is dat je niet weet of dit voldoende is voor latere financiële gevolgen. Bijvoorbeeld na nog een schade of een overstap.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/leenautoverzekering-ohra

Geprobeerd

Goede mediaspeler

Amazon heeft de Amazon Fire TV stick in ons land uitgebracht. Dat is een mediaspeler waarmee je foto's, muziek en filmpjes van je laptop, tablet en smartphone kunt streamen naar je tv. De menu's zitten logisch in elkaar en de meegeleverde afstandsbediening werkt goed. De Alexa-stembediening hapert nog wat. Netflix, Disney+ en andere bekende apps zitten erop. We missen wel de apps van NOS, NPO plus, Videoland en Pathé Thuis. Verder staan de eigen video's van Amazon wel erg prominent op de startpagina. De streamingdienst probeert je continu te verleiden om een film te huren of een abonnement op Amazon Prime Video te nemen. Wil je dat niet, dan is een vergelijkbare Google Chromecast met afstandsbediening misschien een betere keus. De Amazon Fire TV stick ondersteunt full-hd en kost €40. De Fire Stick 4K max geeft video door in ultra-hd en HDR en kost €65.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/amazonfiretv



Webwinkelen

'Eerst checken, dan bestellen' heet de nieuwe campagne van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) voor veilig online winkelen.

Zie de checklist op consuwijzer.nl