

## ELK NUMMER

- 4 Nieuws**  
Actuele ontwikkelingen en producten
- 20 Goed om te weten**  
Onze experts beantwoorden vragen
- 33 In actie**  
Zo komen we op voor de consument
- 40 Zo kan het ook**  
Gelukkig bestaat er ook goede service
- 56 Straatvraag**  
Is je koopgedrag veranderd door de coronacrisis?
- 57 Hoe zit dat?**  
Dat klopt toch niet? Wij zoeken het uit
- 64 Lezerspost**  
Een selectie uit ontvangen post
- 66 Naslagwijzer**  
Overzicht van gepubliceerde tests
- 68 Stekeligheden**  
Klacht slecht afgehandeld?  
Dat is een stekel

## TESTS

- 10 Koffiecupmachines**  
Zo zet je snel en eenvoudig een goede kop koffie
- 22 Televisies**  
Steeds weer nieuwe snufjes, maar ze voegen niet allemaal echt iets toe
- 36 Afbakbroodjes**  
Ze zijn vaak niet zo gezond als ze eruit zien: 34 broodjes langs de vezelmeetaf
- 46 Smartwatches**  
Hoe nauwkeurig meten ze je hartslag, gezette stappen en afgelegde afstand?
- 52 Keukenmachines**  
Kies eerst welk type apparaat je wilt: een bakspecialist of een alleskunner
- 58 Reisverzekeringen**  
Door het coronavirus zijn dekkingen flink ingeperkt, opletten dus

## EN VERDER

- 14 Black Friday**  
Echte koopjes of nepaanbiedingen?

- 16 Opdringerige verkopers**  
Klanten worden nog steeds onder druk gezet in keukenwinkels
- 28 Drogisterijartikelen**  
Bij welke winkel ben je, zonder alle acties, het goedkoopst uit?
- 30 Voorzichtig met je ID**  
Een identiteitsbewijs innemen als borg is verboden, maar gebeurt toch regelmatig
- 34 Tijdschriftabonnement**  
Het scheelt nogal in prijs waar je zo'n (proef)abonnement afsluit
- 42 Achteraf betalen**  
Webwinkels moeten de mogelijkheid bieden om minstens de helft achteraf te betalen
- 48 Klopt die zorgrekening?**  
De nota van de zorgverzekeraar wil nog weleens een onaangename verrassing zijn
- 62 Koopgedrag voorspellen**  
Met neuromarketing spelen reclame-makers handig in op onze emoties

**COLUMN**

**HOOFDREDACTEUR**  
**Mark Friederichs**

friederichs@consumentenbond.nl



**Ophangen maar**

Vorige week was het weer raak. Drie avonden achter elkaar werd ik gebeld door steeds hetzelfde bedrijf om me een nieuw energiecontract aan te smeren. Ze wisten zogenaamd precies wat ik nu betaalde en bleven maar hameren op wat ik kon besparen. Twee avonden bleef ik beleefd en zei ik dat ik geen interesse had, maar de derde avond was ik iets minder vriendelijk. Dat hielp blijkbaar, want sindsdien ben ik niet meer lastiggevallen. Een telefonische aanbieding voor een nieuw energiecontract is lastig op waarde te schatten. Want probeer maar eens snel een vergelijking te maken. Dat is bijna niet te doen, met al die losse posten die de energierekening bepalen. Gelukkig hebben we daar hulpmiddelen als de Energievergelijker voor, waarmee je makkelijk kunt vergelijken en overstappen (consumentenbond.nl/energie). Helaas krijgen we de laatste tijd ook weer flink wat meldingen van consumenten over bedrijven die zeggen namens de Consumentenbond te bellen, of een samenwerking met ons te hebben. De hoorn mag in zo'n geval meteen op de haak, want wij bellen nooit met dit soort aanbiedingen.

**Contact**

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

**Lidmaatschap**

Kijk voor een compleet overzicht van lidmaatschaps- en abonnementsprijzen op consumentenbond.nl/webwinkel of bel 070-445 45 45

Zie voor de voorwaarden van het lidmaatschap en abonnement consumentenbond.nl/algemeenvoorwaarden

**GETEST, GEPROBEERD & ANDER NIEUWS**  
**ACTUEEL**



**GETEST**

**Aantrekkelijke upgrade**

Apple heeft bij de jaarlijkse 'oppoetsbeurt' van de iPad de juiste plekken onder handen genomen. De iPad van 2020 is met een Testoordeel van 8,3 en een prijs van €370 voor het eerst in lange tijd weer onze Beste Koop.

Het ontwerp is al enkele jaren hetzelfde, maar van binnen wordt de iPad met elke generatie beter. Dat gaat soms in kleine en soms in grote stappen. Een kleine verbetering is dat hij dankzij de Apple A12-chip nog sneller is in het draaien van apps. En dat bij het toch al erg mooie scherm de helderheid iets is opgekrikt. Daardoor

kun je hem beter in lichte omgevingen gebruiken. Een grote verbetering is dat de middelmatige accuduur van de vorige iPad is aangepakt. De accu gaat flink langer mee. Vooral de 13 uur bij video afspelen is een behoorlijke stap vooruit. In de 2019-versie was dat maar 9,5 uur. Ook kun je hem na een half uur opladen twee in plaats van één uur gebruiken. Kortom, ten opzichte van oude(re) iPads is de 2020-versie een aantrekkelijke upgrade.

@ OP ONZE SITE  
consumentenbond.nl/tablets

## Handen grondig gewassen?

Premier Rutte roept ons al maanden op 'de handen stuk te wassen'. De vriendinnen Michelle en Sophie gingen daarom op zoek naar een handzeep waarmee je simpel kunt zien of je je handen goed en grondig wast. Die bestond nog niet. Daarom hebben ze samen Sees SOAP ontwikkeld, een flesje met blauwgekleurde handzeep. Het werkt net zoals de kleurstof die achtergebleven tandplak 'verraadt'. Zo helpt deze zeep kinderen én volwassenen op speelse wijze om de handen goed te reinigen. Je hebt wel een flinke klodder nodig om het effect te zien.

De flesjes zijn online te koop op [sees SOAP.nl](https://sees SOAP.nl) voor €7,50 per 250 ml. Dat vinden we een stevige prijs voor zo'n klein flesje. Bovendien werkt deze zeep net zo goed als reguliere zeep.

@ OP ONZE SITE

[consumentenbond.nl/sees SOAP](https://consumentenbond.nl/sees SOAP)



### GEPROBEERD

## Nieuwe provider

Freedom Internet is een nieuwe provider voor internet, tv en vaste telefonie. Met een startprijs van €47 per maand is hij wel duurder dan veel andere providers. Maar, voor die prijs krijg je een provider die zich niet alleen uitspreekt over privacy, maar er ook naar handelt.

Het bedrijf Freedom Internet is in handen van een stichting zonder winstoogmerk. Als er winst wordt behaald, besteedt Freedom die aan belangrijke maatschappelijke zaken: het waarborgen van burgerrechten en privacy op internet. Geen enkele andere provider doet dit momenteel in Nederland.

Verder besteedt Freedom de klantenservice niet uit, maar heeft zelf hoogopgeleid personeel aangenomen om zo kwaliteit te bieden. Met een startsnelheid van 100 Mbits zijn de internetpakketten voor de gemiddelde gebruiker ruim voldoende. Freedom biedt zowel glasvezel als DSL-abonnementen aan.

@ OP ONZE SITE

[consumentenbond.nl/freedom-internet](https://consumentenbond.nl/freedom-internet)

### GETEST

## Je woonhuis goed verzekerd

Na de inboedelverzekeringen (Consumentengids van oktober) hebben wij ook de woonhuis-/opstalverzekeringen onder de loep genomen. Daarbij kwamen de Woonhuisverzekering Maatwerk All-in van Nationale-Nederlanden en de Woonhuisverzekering Super Uitgebreid van de Vereniging Eigen Huis (helaas alleen voor hun leden) als Beste uit de Test. Beide verzekeringen kregen als Testoordeel een 8,7. Dit onder meer dankzij de onbeperkte herbouwwaardeggarantie, riante glasdekking en ruime vergoeding van bijkomende kosten na bijvoorbeeld een grote woningbrand. Wij adviseren de inboedel- en de opstalverzekering zo mogelijk bij dezelfde partij onder te brengen. De beste 'wooncombinaties' heb je met de allrisk-polissen van ABN Amro, ING, FBTO en Nationale-Nederlanden (Maatwerk).

@ OP ONZE SITE

[consumentenbond.nl/beste-woonhuisverzekering](https://consumentenbond.nl/beste-woonhuisverzekering)



### ZORGVERGELIJKER

Met de Zorgvergelijker vind je eenvoudig een zorgverzekering die aansluit bij je wensen. Stap je uiterlijk 31 december over, dan wordt je oude zorgverzekering automatisch opgezegd. Kijk op [consumentenbond.nl/zorgverzekering](https://consumentenbond.nl/zorgverzekering)

## Welke fondsen presteerden het best?

Al met een bedrag vanaf €50 kun je beleggen in een beleggingsfonds. Daarmee huur je de kennis en ervaring van een fondsbeheerder in. Wij maakten een selectie van de beleggingsfondsen die de afgelopen vijf jaar het best presteerden. De fondsen die in Noord-Amerikaanse aandelen beleggen, scoorden het best. Het beste fonds (Lyxor Leveraged Nasdaq 100) had zelfs een gemiddeld jaarrendement van 40%. Dit komt doordat in Noord-Amerika veel bedrijven zitten uit de technologiesector en die sector deed het goed. Het genoemde fonds heeft wel een relatief hoog risico. En een resultaat uit het verleden is natuurlijk geen garantie voor de toekomst.

@ OP ONZE SITE  
[consumentenbond.nl/  
 beste-beleggingsfondsen](https://consumentenbond.nl/beste-beleggingsfondsen)



### UIT DE DIGITAALGIDS

## Mis geen updates van Windows



Een computer moet je regelmatig updaten, anders wordt hij kwetsbaar. Internet-criminelen kunnen

daar misbruik van maken. Updates zijn belangrijk voor Windows zelf en voor de geïnstalleerde programma's. Vaak gaat het updaten automatisch of je krijgt een melding in beeld. Maar soms moet je zelf actie ondernemen. In Windows 10 bepaal je deels zelf of en wanneer je updates installeert. Deze lang uitstellen is niet verstandig. In de nieuwste DigitaalGids staat hoe je ervoor zorgt dat je geen update mist en hoe je update-problemen oplost. Lees het (gratis) artikel op [consumentenbond.nl/artikeldigitaalGids](https://consumentenbond.nl/artikeldigitaalGids)

### GEPROBEERD

## Meer slimme lampen

Hema verkoopt sinds kort slimme lampen en een slimme stekker. Ze hebben allemaal een wifi-aansluiting. Je kunt ze bedienen met de Hema Smart-app of met een losse afstandsbediening (€20). Het gaat om negen lampen: van peertjes en kogellampen tot een ledspot. Er zijn kleurrijke en witte lampen bij die dimbaar zijn en waarvan je de kleurtemperatuur kunt instellen. De prijzen variëren van €12 tot €17,50. Een bestaande lamp in huis maak je 'slim' door hem in de speciale Hema-stekker (€15) te steken. Dan kun je de lamp volgens een schema automatisch in- en uitschakelen op bepaalde tijdstippen, net als de slimme lampen. De installatie van de lampen en de stekker kan soms lastig zijn. Er is namelijk een 2,4 GHz wifinetwerk nodig. Meestal is het wifinetwerk een mix van 2,4 en 5 GHz en dan werken de Hema-spullen niet. De handleiding geeft nauwelijks uitleg over wat je vervolgens kunt doen. Vergelijkbare slimme lampen en stekkers liggen bij Action. Geen wonder: ze zijn van dezelfde fabrikant. Maar gelijke modellen zijn bij Action wel ruwweg de helft goedkoper.

@ OP ONZE SITE  
[consumentenbond.nl/hemasmart](https://consumentenbond.nl/hemasmart)



### PRIVACY

Heb je vragen over privacy?  
 Stel ze aan **ons Privacyloket**.  
 Of praat mee over dit onderwerp  
 op [consumentenbond.nl/privacyloket](https://consumentenbond.nl/privacyloket)



**GEPROBEERD**

## Kleine speaker

De Google Nest Audio is een kleine 'slimme' speaker, die ook met spraakbesturing werkt. Met €99 valt hij qua prijs in het midden-segment. Het geluid is prima, zeker gezien het kleine formaat. Met een set van twee kun je in stereo luisteren. Het aanbod van standaard diensten die je kunt selecteren is nog wel beperkt. Voor muziek heb je de keuze uit Spotify en YouTube Muziek. Koppelingen met andere muziekdiensten, zoals Deezer, Juke, Tidal of Qobuz, ontbreken. Voor video kun je kiezen uit Netflix, Disney+ en YouTube Kids. De Google Nest Audio werkt het best samen met Android-smartphones. Bij iPhones moet je bluetooth inschakelen. Op zijn 'slimheid' valt ook nog wel iets af te dingen: de spraakbediening reageert lang niet altijd goed. En bedenk dat Google je gegevens gebruikt voor advertentiedoel-einden. Google geeft aan dat er binnenkort een update verschijnt die gastgebruik mogelijk maakt. Schakel je dat in, dan slaat Google geen geschiedenis op.

@ OP ONZE SITE  
[consumentenbond.nl/nestaudio](https://consumentenbond.nl/nestaudio)



**GEPROBEERD**

## Veganistische spread

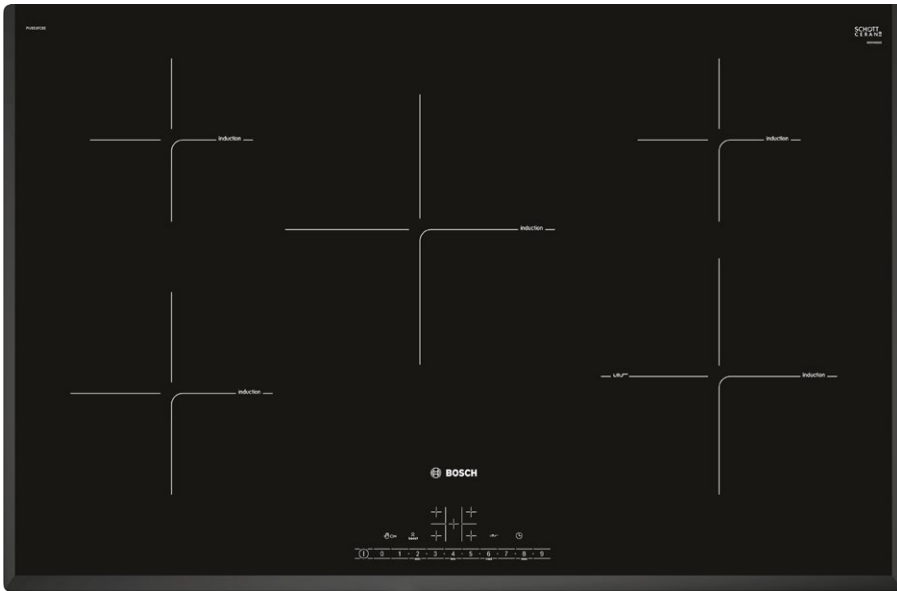
In de Consumentengids van oktober stond een test van vegetarisch broodbeleg, waaronder vier soorten vegetarische filet americain. Inmiddels heeft Albert Heijn nóg een variant geïntroduceerd: Americain spread met jackfruit. Deze is te vinden bij de gekoelde borrelhappen. De spread (€2,49 voor 150 gram) bestaat voor 51% uit jackfruit. Dat is een van oorsprong Indiase vrucht met een draderige, wat vlezige textuur. De smaak is lekker gekruid en een tikje zoetig en doet denken aan mayonaise of frietsaus. Een prima spread voor op een cracker of broodje of om groente in te dippen. De structuur is wat loblig en korrelig. Op filet americain lijkt deze spread nauwelijks. De samenstelling is wel gezond: de spread bevat weinig verzadigd vet en niet al te veel zout. Daarmee is hij gezonder dan filet americain van vlees. Bovendien ontbreken de gezondheidsnadelen van rood of bewerkt vlees (zoals een verhoogd

risico op bepaalde ziektes). Daar staat tegenover dat deze spread geen goede bron van eiwitten is. Ook zit er geen ijzer en vitamine B12 in, stoffen die van nature in vlees zitten. Veganisten moeten hier

Dit is een lekkere en gezonde spread voor op een cracker of broodje

wel op letten. Opvallend is de kleur: erg oranje. Dit komt door de toevoeging van caroteen (oranje kleurstof) en paprika-concentraat. Het is kortom een in het oog springende, best smakelijke vega-spread.

@ OP ONZE SITE  
 Zie de video: [consumentenbond.nl/smaakbazen](https://consumentenbond.nl/smaakbazen)



## Missers op het etiket

Op voedsletiketten staat veel nuttige informatie. Maar regelmatig komen onze voedingsonderzoekers teksten tegen die verwarrend of zelfs misleidend zijn.

Wat veel voorkomt is dat op het etiket de percentages van ingrediënten als fruit of volkorengraan ontbreken of onduidelijk zijn. Neem bijvoorbeeld de San Francisco volkorenbiscuits van Verkade. Volgens de wet moet op de verpakking het percentage volkorenmeel staan. In plaats daarvan vermeldt Verkade de percentages tarwebloem, -zemelen en -kiemen. De consument moet zelf maar bedenken dat die samen volkorenmeel vormen.

Een ander voorbeeld is de notenreep van Eat Natural 'met cranberries'. Hoeveel cranberries daar precies in zitten, weet niemand. Het product bevat '8% gedroogde veenbessen' (oh ja, veenbessen zijn cranberries), maar die 8% bestaat uit een mix van bessen, suiker en zonnebloemolie. De werkelijke hoeveelheid cranberries is dus onbekend.

Ook loze claims treffen onze onderzoekers vaak aan. Zoals 'zonder toegevoegde suiker' bij passata (tomatensaus). Er is aan geen enkele passata suiker toegevoegd. Nog een misser is het niet vermelden van het vezelgehalte. Vezels zijn gezond en we krijgen er nog steeds te weinig van binnen. Sommige producten wekken de indruk dat ze bomvol vezels zitten. Zo staat er op de verpakking van de B-ready reep van Nutella een grote graanhalm. Gezond, denk je dan. Maar nergens staat het vezelgehalte. Dit blijkt minder dan 1 gram per reep te zijn. Dat zet natuurlijk geen zoden aan de dijk. Lees meer over valkuilen op voedsletiketten op [consumentenbond.nl/etiketmissers](http://consumentenbond.nl/etiketmissers).

### GEPROBEERD

# Goede, grote kookplaat voor inductie

Inductiekookplaten van 80 cm breed bieden meer ruimte bij het koken dan de gangbare modellen van 60 cm breed. Beste uit de Test is de Bosch PIV851FC5E met een Testoordeel van 7,7. En met een richtprijs van €800 is hij ook Beste Koop.

Met vijf kookzones is er altijd wel plek voor een extra pannetje op deze plaat. De bediening is duidelijk en werkt erg prettig via een rij cijfers. Daardoor kun je direct het gewenste vermogen kiezen. Ook de timer is op deze manier eenvoudig in te stellen. Fijn is ook dat de plaat heel makkelijk schoon te maken is.

Iets laten sudderen doet deze Bosch als een van de beste. Ook heeft hij een braadsensor die de temperatuur van de pan zo constant mogelijk houdt.

Ideaal voor met name de bereiding van vlees. Maar die sensor werkt alleen met speciale Bosch-pannen.

Deze inductiekookplaat heeft helaas geen flexzone. Met zo'n flexzone zijn

Met vijf kookzones is er altijd wel plek voor een extra pannetje

meerdere kookzones te verbinden tot één grotere kookzone. Dat is handig voor bijvoorbeeld het verwarmen van een grote(re) pan of braadslee.

**@ OP ONZE SITE**  
[consumentenbond.nl/inductie](http://consumentenbond.nl/inductie)



## Abonnement op inkt niet meer gratis

HP Instant Ink is een abonnement voor printerinkt dat lijkt op abonnementen voor mobieltjes. In plaats van belminuten gaat het om een bepaald aantal afdrucken per maand. HP stuurt nieuwe cartridges en recyclet de oude. De gratis variant, waarmee je 15 pagina's per maand kosteloos kon printen, stopt per 1 december. Daarna betaal je €1 per maand voor 15 afdrucken. En voor elke 10 pagina's die je meer print, betaal je ook €1.

Als je met originele HP-cartridges wilt printen, kun je met het Instant Ink-abonnement vaak flink besparen. HP biedt abonnementen aan voor 15 (€1), 50 (€2,99), 100 (€4,99), 300 (€11,99) en 500 (€18,99) geprinte pagina's per maand. Print je 35 pagina's of minder per maand? Dan ben je met het €1-abonnement het goedkoopste uit. Bij tot 70 pagina's per maand afdrucken ben je het goedkoopste uit met het abonnement voor 50 pagina's.

Het abonnement is relatief goedkoop en werkt handig. De HP-cartridges worden tijdig thuisbezorgd en de lege stuur je terug naar HP. De vraag is wel of je je prettig voelt met de voorwaarden die bij het abonnement horen. Zo verzamelt HP allerlei gegevens via je printer, bijvoorbeeld over soorten afgedrukte documenten (zoals pdf, jpg). En HP kan automatisch updates installeren op je printer.

@ OP ONZE SITE  
[consumentenbond.nl/inkabonnement](https://consumentenbond.nl/inkabonnement)

## Wijzigingen in de zorgverzekering

In 2021 wordt het basispakket van de zorgverzekering weer iets uitgebreid. Zo is er tot zeker 18 juli 2021 vergoeding voor paramedische zorg voor patiënten die herstellen van corona. Het gaat om een vergoeding voor maximaal 50 behandelingen fysiotherapie of oefentherapie, 8 uur ergotherapie en 7 uur diëtetiek binnen maximaal 6 maanden. Deze afspraken zijn op 18 juli 2020 ingegaan.

Verder wordt de 13-weken-echo in de tweede helft van 2021 opgenomen in de prenatale screening. Deze echo komt naast de termijnecho (de eerste echo om de zwangerschapstermijn vast te stellen) en de 20-weken-echo. Door een 13-weken-echo in te voeren, zijn ernstige afwijkingen in een eerder stadium op te sporen.

Meer lezen over de wijzigingen in de zorgverzekering? Kijk dan op [consumentenbond.nl/zorgverzekering2021](https://consumentenbond.nl/zorgverzekering2021)

## Vernieuwde klachtensite

Levert een webwinkel je bestelling niet? Of reageert de sportschool maar niet op je opzegging? Ga dan eens naar ons vernieuwde Klachtenkompas. Op klachtenkompas.nl klaag je online over een bedrijf. Eenvoudig en openbaar. En juist door dat laatste heb je meer kans dat het bedrijf op je klacht reageert. We hebben de site vernieuwd en sectorpagina's geïntroduceerd. Bedrijven worden voortaan ingedeeld in een categorie, zoals 'sport', 'energie' of 'webshop'. Hierdoor is het makkelijker om bedrijven en klachten te vinden. En omdat het oog ook wat wil, hebben we meteen de weergave van beeld en tekst aangepakt.



## LAADKOSTEN

**Consumenten moeten vóór ze hun elektrische auto bij een laadpaal opladen, kunnen zien wat dat gaat kosten. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) controleert vanaf 1 december of aanbieders zich hieraan houden.**

Bron: ACM