

**ELK NUMMER**

- 4 Nieuws**  
Actuele ontwikkelingen en producten
- 18 Zo kan het ook**  
Gelukkig bestaat er ook goede service
- 27 Hoe zit dat?**  
Dat klopt toch niet? Wij zoeken het uit
- 38 In actie**  
Zo komen we op voor de consument
- 39 Straatvraag**  
Voel je je schuldig als je vlees eet?
- 56 Goed om te weten**  
Onze experts beantwoorden juridische en praktische vragen
- 64 Lezerspost**  
Een selectie uit ontvangen post
- 66 Naslagwijzer**  
Overzicht van gepubliceerde tests
- 68 Stekeligheden**  
Klacht slecht afgehandeld?  
Dat is een stekel

**TESTS**

- 14 Airfryers**  
Voor nog geen €100 heb je al een goede
- 28 Virusscanners**  
Een gratis pakket beschermt soms prima, maar heeft wel nadelen
- 34 Aansprakelijkheid verzekeren**  
Deze polis mag niet ontbreken in je verzekeringspakket
- 40 Combimagnetrons**  
37 inbouw- en vrijstaande magnetrons getest
- 54 Koptelefoons**  
We onderzochten 8 exemplaren met ruisonderdrukking
- 60 Vleesvervangers**  
Zijn de vegaburgers gezond en lekker?

**EN VERDER**

- 10 Online producten kopen**  
Veel spullen van buiten de EU voldoen niet aan de regels en zijn gevaarlijk

- 20 Hotelboekingsites**  
Waar vind je de voordeligste kamer: bij Booking.com, Expedia.nl, Hotels.com of het hotel zelf?
- 24 Prijzen in supermarkten**  
Het verschilt nogal wat je betaalt voor A-merken
- 32 Slimme apparaten**  
De digitale veiligheid moet veel beter, tijd voor actie!
- 44 Lage spaarrente**  
Zo zorg je ervoor dat je geld toch nog wat oplevert
- 48 Matras retour**  
Wat gebeurt er met matrassen waarop proefgeslapen is?
- 50 Blunderende bedrijven**  
Na een onherstelbare fout wil je wel je recht halen
- 58 Belastingaangifte**  
Zorg met je partner voor een optimale verdeling van wie wat aangeeft

**Consumentenbond**  
**EEN ONAFHANKELIJKE CONSUMENTENBOND**  
 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.

**CONTACT**  
 070 - 445 45 45  
 ma-vr 8.30-18 uur  
[consumentenbond.nl/contact](http://consumentenbond.nl/contact)

**COLUMN**

**HOOFDREDACTEUR**  
**Mark Friederichs**

friederichs@consumentenbond.nl



**Prijslijn**

Meestal lukt het me aardig om niet alleen beroepsmatig ergens iets van te vinden, maar ook als consument. Maar dit keer niet. Bij onze supermarktprijspeiling kwam aan het licht dat Jumbo inmiddels vier prijslijnen hanteert en voor sommige producten zelfs meer. Beroepsmatig vind ik dit vervelend, omdat we hierdoor geen eenvoudig advies kunnen geven. Want deze prijsdifferentiatie betekent dat je niet in elke Jumbo-vestiging hetzelfde betaalt voor een bepaald product. Sterker nog: soms betaal je zelfs meer dan twee keer zo veel. De vestigingen met de laagste prijslijn komen als goedkoopste uit onze peiling. Maar slechts 16% van alle vestigingen hanteert deze prijslijn. Te weinig voor ons predicaat Laagste Prijs, dus Jumbo kan zich niet op basis van ons onderzoek uitroepen tot de supermarkt met de laagste prijzen. Maar hoe weet je nu of de Jumbo-vestiging in je buurt een dure of goedkope variant is? Jumbo vertelt je dit niet, maar wij gelukkig wel. Zie onze kaart van Nederland met alle vestigingen en hun prijslijn (pagina 26) en de lijst op [consumentenbond.nl/supermarktljst](http://consumentenbond.nl/supermarktljst).

**Contact**

Consumentenbond  
Postbus 1000  
2500 BA Den Haag  
[consumentenbond.nl/  
contact](http://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](http://consumentenbond.nl/webwinkel) of bel 070-445 45 45

Zie voor de voorwaarden van het lidmaatschap en abonnement [consumentenbond.nl/algemenevoorwaarden](http://consumentenbond.nl/algemenevoorwaarden)

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



**GEPROBEERD**



**‘Rijst’ van peulvruchten en groenten**

**Het is niet altijd makkelijk om vol-doende groenten en vezels binnen te krijgen. Fabrikanten komen daarom met allerlei groente-innovaties.**

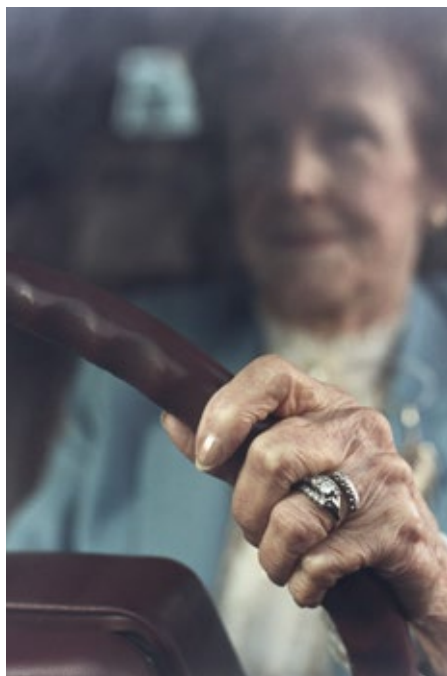
Bonduelle maakt alternatieven voor rijst van 100% linzen & wortel en 100% erwten & courgette. Verkrijgbaar bij Jumbo en Plus voor €3,59 (300 gram). De groenten zijn bewerkt tot rijstvormige korrels die je net als rijst kunt bereiden. Ten opzichte van witte rijst of zilvervliesrijst bevatten ze aanzienlijk meer voedingsstoffen, zoals vezels en eiwitten. Toch is het de vraag of ze net zo gezond

zijn als onbewerkte groenten. Hier is nog maar weinig wetenschappelijk onderzoek naar gedaan. Deze rijstalternatieven blijken in elk geval niet erg smakelijk. Slechts 8 van de 21 proevers vonden de erwten- en courgettevariant lekker. Ook de linzen- en wortelvariant viel niet in de smaak; maar 8 van de 23 proevers waren enthousiast. Slecht een enkeling zou deze producten vaker kopen. ‘Niet lekker en veel te duur’, laat een van de proevers weten. Genoemde pluspunten: ‘Wel fijn ter afwisseling’ en ‘Door de neutrale smaak zijn ze overal voor te gebruiken’.

## Discriminatie op leeftijd

Autoverzekeraars discrimineren al jaren door 70-plussers te weigeren en premietoelagen te rekenen. Zo is een 75-plusser gemiddeld 64% meer premie kwijt voor een allrisk-autoverzekering bij Inshared dan een 35-jarige. En ASR verdubbelt de premie van zijn VVP Personenautoverzekering voor een 85-jarige. Volgens autoverzekeraars is het risico op schade groter bij ouderen. Maar dit blijkt niet uit cijfers van het Verbond van Verzekeraars die het tv-programma Kassa begin dit jaar kreeg. Een 70-jarige kost verzekeraars gemiddeld juist het minst aan schade. Het gemiddelde schadebedrag (WAschades) is bij ouderen lager dan gemiddeld. Pas vanaf zo'n 80 jaar is de schadekans groter dan gemiddeld. Bovendien hebben bijna alle verzekeraars een bonus-malussysteem, waarbij schadeclaims van invloed zijn op de premie. Leeftijdstoelagen zijn dan dus een dubbele 'straf'.

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



## Verkoop zelfzorgmiddelen beter regelen

Samen met het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) strijden we al enige tijd voor duidelijkere regels bij de verkoop van zelfzorgmiddelen. We vinden dat de huidige verkoopmethode van Albert Heijn, waarbij klanten via een tablet contact met een (assistent-) drogist kunnen zoeken, tot onaantvaardbare risico's kan leiden. In een rechtszaak aangespannen door het Centraal Bureau van Drogisterijbedrijven besliste de rechter dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) zelf kan bepalen wat verantwoord is bij de verkoop van zelfzorgmiddelen. En dat de IGJ dus niet in actie hoeft te komen bij Albert Heijn. Wij stuurden daarop begin dit jaar, samen met het IVM, een brief naar minister Bruins van Medische Zorg en Sport. We vragen hem om het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen en de IGJ opdracht te geven de definitie van verantwoorde zorg bij de verkoop van zelfzorgmiddelen verder aan te scherpen. En om de IGJ – op basis van die aangescherpte definitie – opnieuw de verkoopmethode van Albert Heijn te laten beoordelen. Zie ook [consumentenbond.nl/verkoopregels-zelfzorgmiddelen](https://consumentenbond.nl/verkoopregels-zelfzorgmiddelen)



## Meer privacy met een adblocker

Een adblocker blokkeert advertenties in de browser van je pc, tablet of smartphone. Daarnaast maken adblockers het surfen een stuk sneller, omdat je geen advertenties aan het downloaden bent. Maar nog belangrijker: hij beschermt je privacy. Daarom hebben wij getest welke adblockers de meeste advertenties tegenhouden én gebruiksvriendelijk zijn. Voor Windows en Android gebruikten we de browser Firefox, op iPhones en iPads de standaardbrowser Safari. Voor de computer, smartphone en tablet komt uBlock Origin als Beste uit de Test. Hij is gratis en een belangrijk voordeel is dat niemand eraan hoeft te verdienen. Voor de iPhone en iPad komt Purify als beste uit de bus. Hij blokkeert advertenties het best en werkt eenvoudig. Voor deze adblocker betaal je eenmalig €2,29. Installeren kan even lastig zijn: kijk op onze site voor hulp (zie de link hieronder).

@ OP ONZE SITE  
[consumentenbond.nl/test-adblockers](https://consumentenbond.nl/test-adblockers)

## OPVALLEND

**Theorieloket.nl biedt cursussen aan voor het autotheorie-examen. Maar de tekst op de website geeft niet veel vertrouwen: 'Wij bieden een 1,5 daagse cursus aan, waarbij we 1 dag voor onze examen de theorie cursus aanbieden. Dit houdt in dat u op onze website ziet daar is de theoriecursus 1 dag daarvoor.'** Bron: Theorieloket.nl





## Einde aan de ondersteuning

Sonos stopt per mei met de ondersteuning van meerdere audioproducten. Het gaat om speakers, versterkers, routers en andere apparaten die geïntroduceerd zijn tussen 2006 en 2009. Deze zijn te oud om nieuwe functies, zoals spraakassistentie, goed te laten werken. De Zone Players, Connect en Connect:Amp, de eerste generatie Play:5, CR200 en Bridge krijgen daarom geen software-updates meer. Sonos zegt te blijven zorgen voor veiligheidsupdates. Een oud product is ook na mei nog te gebruiken, maar een goede werking is niet te garanderen. Bijvoorbeeld Spotify zou er op termijn mee op kunnen houden. Daarmee verdwijnt de belangrijkste functie van het apparaat. Sonos geeft 30% korting op een nieuw Sonos-apparaat bij inruil van een niet-ondersteund product. Ingeruilde apparaten worden onklaar gemaakt.

### UIT DE GEZONDGIDS

## Misleidende suikerclaims



Fabrikanten zijn slim in het omzeilen van de regels voor voedingsclaims. Neem de kreet '0% geraffi-

neerde suikers'. Je zou kunnen denken dat er geen suikers in het product zitten, maar dat is vaak niet waar. Er is misschien geen 'gewone suiker' toegevoegd, maar wel andere zoetmakers, zoals honing, appelstroop, agavesiroop of kokosbloemsuiker. Zulke suikers verschillen qua voedingswaarde weinig van gewone suiker. Het lichaam maakt sowieso geen onderscheid tussen van nature aanwezige en toegevoegde suikers. Het breekt die stoffen allemaal af tot glucose, de 'brandstof' voor je lichaam. Meer over onze actie tegen deze claims lees je op pagina 38. Voorbeelden van misleidende suikerclaims staan in het (gratis te lezen) artikel op [consumentenbond.nl/artikelgezondgids](https://consumentenbond.nl/artikelgezondgids)

### GEPROBEERD



## Tv-kijken in hoge resolutie

Alle nieuwe klanten van KPN Interactieve TV ontvangen sinds oktober 2019 een nieuw type tv-ontvanger in bruikleen: de Arris VIP5202. Met dit apparaatje kun je ook programma's in 4K kijken als je een 4K-tv hebt. 4K staat voor een zeer hoge beeldresolutie. Het optionele 4K-zenderpakket kost €2,50 per maand en bevat op dit moment drie zenders. Dat aantal zal de komende jaren wel toenemen. Via deze ontvanger kun je ook 4K-video's van bijvoorbeeld Netflix en YouTube bekijken. Voor Netflix heb je wel het premium-abonnement van €14 per maand nodig. Het apparaatje is maar zo'n 12 bij 12 cm en 2,5 cm hoog. Je kunt het kastje uit het zicht plaatsen, omdat de afstandsbediening bluetooth gebruikt. De Arris VIP5202 werkt vrij vlot, maar zappen gaat niet sneller of trager dan met eerdere tv-ontvangers van KPN.

@ OP ONZE SITE  
[consumentenbond.nl/alles-in-1](https://consumentenbond.nl/alles-in-1)

### PECHHULP

**Allianz is na ruim drie jaar gestopt met pechhulp on demand (op afroep). Die werd te weinig gebruikt. Blij dat ik Rij en RoadGuard bieden nog wel 'losse' hulp bij autopech tegen vaste prijzen.**

Bron: [consumentenbond.nl/pechhulp](https://consumentenbond.nl/pechhulp)





## Onduidelijke tarieven

KPN, Tele2, T-Mobile en Vodafone hebben van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) miljoenenboetes gekregen voor onduidelijke informatie over abonnementskosten. Die onduidelijkheid maakt tarieven vergelijken lastig en vergroot de kans op onverwacht hoge kosten.

De ACM constateerde diverse overtredingen. Zo verzwegen alle providers de eenmalige aansluitkosten in hun advertenties. KPN verkocht 'onbeperkte' bundels die in feite begrensd waren tot een aantal belminuten of sms'jes per maand. Tele2 en T-Mobile verkochten een 'onbeperkt'-abonnement voor de hele EU, terwijl er buiten Nederland toch een limiet was. En Vodafone toonde een tarief dat alleen gold in combinatie met een internetabonnement van Ziggo. De boetes lopen uiteen van €2,7 miljoen (Tele2) tot €3,9 miljoen (T-Mobile). Alle providers tekenden beroep aan tegen de opgelegde boetes. Wil je geen verrassingen, gebruik dan onze abonnementenvergelijker.

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



**GEPROBEERD**

# Nieuwe beste kinderwagens

**Voor het eerst in anderhalf jaar zijn er weer nieuwe kinderwagens die Beste uit de Test en Beste Koop zijn.**

De Joolz Hub (€770), Bugaboo Fox (€1150) en Stokke Xplory V6 (€1200) krijgen alle drie een 8,3 als Testoordeel en zijn Beste uit de Test. De Easywalker Charley is met een 7,9 en een richtprijs van €550 Beste Koop. De prijzen zijn inclusief de reiswieg. Deze kinderwagens rijden soepel over vrijwel alle ondergronden en zijn fijn in het gebruik. Sinds het najaar van 2018 testen we kinderwagens strenger. Zo tellen de veiligheidstests, ergonomische kenmerken en praktijktests zwaarder

mee. Daardoor werden de Testoordelen lager en besloten we om tijdelijk geen Beste Koop en Beste uit de Test meer te berekenen tot we voldoende kinderwagens op de nieuwe, strengere manier hadden getest.

Begin dit jaar was het zover. De 29 onlangs geteste kinderwagens in onze vergelijkere leverden ook een aantal kinderwagens op die je beter niet kunt kopen. Zoals de Bugaboo Ant waarbij de duwstang afbrak in de veiligheidstest. Zie onze site voor de nieuwste testresultaten.

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



## Plastic in de pan

Wees voorzichtig met lepels, gardes, spatels en ander keukengerei van polyamide (PA), oftewel nylon. Bestanddelen van deze kunststof kunnen bij hogere temperaturen in het eten terecht komen. Dat gebeurt in grotere hoeveelheden dan eerder werd aangenomen, zo melden onze Duitse collega's van Stiftung Warentest. Dit na een waarschuwing van het Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR; het federale instituut voor risico-beoordeling). De stoffen die kunnen vrijkomen zijn zogenaemde cyclische PA-oligomeren. Wanneer kleine hoeveelheden daarvan in het voedsel terecht komen kan dat geen kwaad. Maar in hoge doses kan inname effect hebben op de werking van je lever en schildklier. Het BfR onderzocht 33 keukenproducten. Daarvan overschreden er 10 de veilige norm. Zorg er daarom voor dat kunststof keukengerei zo kort mogelijk met voedsel in aanraking komt. Veel keukengerei bevat nylon, omdat dat bestand is tegen zeer hoge temperaturen.



### GEPROBEERD

# Duurzame menstruatie slip

**De herbruikbare en wasbare menstruatieslip van Cheeky Wipes (€14,95) dient als vervanger van of aanvulling op maandverband of tampons. Hij kan ook gebruikt worden bij incontinentie. Zes dames probeerden de slip. Hun meningen zijn verdeeld.**

De slip bestaat uit vier absorberende lagen. Twee proefpersonen deden hem al na twee uur uit. Bij de één was hij doorgelekt, de ander vond het natte gevoel erg vervelend. De vier anderen droegen de slip de eerste keer meer dan vijf uur zonder problemen en de tweede keer zelfs ruim negen uur, hoewel de binnenkant toen wat vochtig aanvoelde. Over de kwaliteit en het duurzaamheids-

aspect is iedereen positief. Minder fijn vinden ze de hygiëne bij het wassen (je mag de slip op maximaal 30 °C wassen), dat hij klein uitvalt en dat je hem moet vervangen gedurende de dag. Want probeer je in een wc maar eens half uit te kleden. En wat doe je dan met de vuile slip? Bij hevige menstruatie moet je hem meerdere keren op een dag vervangen. Al absorbeerde hij bij de meeste proefpersonen redelijk, toch heeft maar één van hen volledig vertrouwen in deze menstruatieslip. De anderen adviseren om hem alleen bij minder hevige menstruatie te dragen. Of als extra bescherming in combinatie met maandverband of tampons, bijvoorbeeld tijdens het sporten.





## Huis verkopen en dan huren

Het platform Huisdeal biedt een constructie om de overwaarde van je huis te verzilveren. Huisdeal koopt je huis en verhuurt dat dan aan je. Je betaalt een huur van 5% van het verkoopbedrag. De eerste twee jaar wordt de huur niet verhoogd. Daarna is het een reguliere huurwoning, met alle rechten en plichten die daarbij horen.

De waarde van de woning moet tussen de €200.000 en €500.000 liggen. Ook appartementen komen in aanmerking. Voorwaarden zijn dat je tenminste 60 jaar bent en de huurlasten kunt dragen. Huisdeal betaalt 90% van de marktwaarde. Alle kosten die met de verkoop samenhangen zijn voor rekening van Huisdeal.

Het klinkt allemaal mooi, maar een aanrader is deze constructie niet. Er zijn voordeligere producten om de overwaarde te verzilveren, zoals de ABN Amro Overwaardehypothec, het Rabobank Overwaardeplan, de Stekkie Inkomensaanvuller en de Woonfonds Krediethypothec.

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

## Soepeler wisselen van provider

Staatssecretaris Mona Keijzer van Economische Zaken en Klimaat wil dat het gemakkelijker wordt om van internetprovider te wisselen. Zij heeft met 20 providers afgesproken dat klanten nog een half jaar bij de oude provider kunnen blijven e-mailen, of dat hun mail wordt doorgestuurd naar de nieuwe provider.

Op dit moment raak je binnen een maand na de overstap je oude e-mailadres kwijt.

De nieuwe afspraak gaat vanaf komende zomer in. Ook wil Keijzer in de Telecomwet vastleggen dat je bij een providerwissel maximaal één werkdag zonder internet mag zitten.

Wij zijn blij met deze plannen, omdat consumenten zo minder 'vastgeketend' zitten aan een abonnement en het waarschijnlijk sneller 'aandurven' om over te stappen.

## Opgeslagen spullen verzekeren

Niet alle gedupeerden van de nieuwjaarsbrand bij Shurgard in Zoetermeer blijken goed verzekerd te zijn voor de schade. Opslagbedrijven als Shurgard zijn niet aansprakelijk voor schade aan je spullen. De meeste inboedelverzekeringen dekken externe opslag, maar de voorwaarden verschillen flink. Zo biedt Centraal Beheer tot twee jaar volledige dekking (en daarna voor brand, bliksem, ontploffing en schade door vliegtuigen). Maar bijvoorbeeld de Goudse biedt maximaal drie maanden basisdekking. Raadpleeg dus goed de voorwaarden van je inboedelverzekering. Kijk ook of de verzekerde periode lang genoeg is. Zo niet, overweeg dan (tijdelijk) over te stappen naar een verzekeraar met ruimere voorwaarden.

@ OP ONZE SITE  
[consumentenbond.nl/dekking-selfstorage](https://consumentenbond.nl/dekking-selfstorage)



### AFRADER

**De nieuwste Afrader in onze test babymatrassen is de ABZ KM201 HR55 van 120 x 60 cm. Hij zakt voor een paar veiligheidstests en laat weinig lucht door. Ook gaat de productinformatie tegen de adviezen voor Veilig Slapen in.**

Bron: [consumentenbond.nl/afreader-babymatras](https://consumentenbond.nl/afreader-babymatras)