

Van de cover

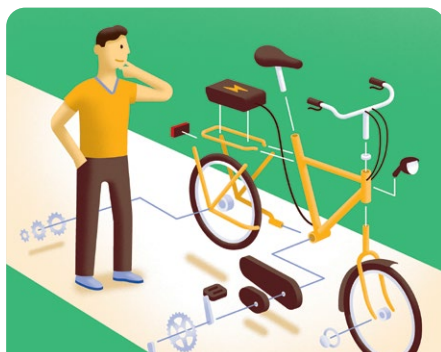
- 10 Test e-bikes**
- 30 Vet in gehakt**
- 43 Online opzeggen**
- 34 Test vaatwassers**

Elk nummer

- 4 In het kort**
Actuele ontwikkelingen en producten
- 27 De consument**
Ervaringen en ergernissen van een kritische consument
- 28 Hoe zit dat?**
Onze experts beantwoorden vragen
- 33 Straatvraag**
Met welk vervoermiddel ga je dit jaar op vakantie?
- 38 Zo kan het ook**
Soms gaat service net iets verder
- 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

- 10 Elektrische fietsen**
We helpen je kiezen uit de motoren, sensoren, accu's en displays
- 20 Fietsdragers**
Let op de maximale belastbaarheid



10



48



30



40

34 Vaatwassers

Steeds meer mogelijkheden, maar die worden niet of nauwelijks gebruikt

48 Draadloze speakers

Zo heb je altijd je favoriete muziek en podcasts bij je

En verder

16 Ervaringen met e-bikes

Hoe tevreden zijn onze panelleden met hun elektrische fiets?

18 Prijzen van fietsaccu's

Wat kost een nieuwe accu en scheelt het waar je hem koopt?

24 Fietsverzekeringen

Kijk verder dan de premie en let op de valkuilen

30 Vet in gehakt

Supermarktgehakt is meestal erg vet, ook de magere varianten

40 Betalen in het buitenland

In landen met andere munteenheden is afrekenen in euro's vaak erg duur

43 Online opzeggen

Veel bedrijven maken het je moeilijk en willen dat je belt of chat

52 Energieleveranciers

Er is strenger toezicht nodig, zodat de risico's voor klanten kleiner worden

54 Cybercriminaliteit

Bescherm je zo goed mogelijk tegen online oplichting

58 Winkel failliet

Negen vragen over wat je moet doen als een winkel kopje onder gaat

62 Externe verkopers

Veel grote webwinkels zijn ook doorgeefluik voor andere verkopers, bij wie klopt je dan aan bij problemen?

In het kort

Getest, geprobeerd & ander nieuws

Regels voor batterijen

Er komen nieuwe regels voor batterijen en voor accu's in bijvoorbeeld elektrische auto's en fietsen. Dat hebben de milieuministers van de 27 EU-lidstaten afgesproken. Die regels houden in dat er minimumeisen gesteld worden aan de levensduur. Batterijen van producten zoals telefoons of elektrische tandenborstels moeten ook door consumenten makkelijk te verwijderen zijn, voor vervanging of inzameling. De grondstoffen kunnen dan worden hergebruikt. Dat is goed voor het milieu en de EU wordt zo minder afhankelijk van grondstoffen uit andere landen. Fabrikanten krijgen enkele jaren de tijd om zich op de nieuwe regels voor te bereiden. In 2024 moet je alle batterijen makkelijk kunnen vervangen.



Inkt op? Dan niet scannen



Je zou denken dat je geen inkt nodig hebt om een document te scannen. Klinkt logisch, maar kennelijk niet voor Canon.

In de VS spanden klanten daarom een rechtszaak tegen de printerfabrikant aan. Voor ons was het aanleiding om samen met internationale partners bij vijf alles-in-1-printers van Canon te testen of je nog kunt scannen als er een kleur op is. Bij de twee inkttankprinters – die je vult met inkt uit flesjes – is dit geen probleem. Maar de drie inkjetprinters met cartridges doen raar. De Pixma TS3450 scant niet meer als je een lege cartridge uit de printer verwijdert. De Pixma TS7450 en de TR4650 weigeren al zodra de melding komt dat je een cartridge moet vervangen.

Wij vinden dat je er vanuit moet kunnen gaan dat de scanner van een printer blijft functioneren als een inktcartridge leeg of verwijderd is. Canon heeft nog niet gereageerd op onze vraag waarom dit zo werkt en bij welke andere printers dit het geval is.

We hebben geen aanwijzingen dat het probleem speelt bij de andere grote printermerken HP, Epson en Brother. Voor de zekerheid hebben we toch van elk merk één printer getest: we vonden geen vergelijkbare problemen. Wel gaan we dit voorlopig standaard testen bij alle inkjetprinters met cartridges.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/inktopgeenscan



Energie-label voor auto's

Dat je woning en koelkast een energie-label hebben, is voor iedereen vanzelfsprekend. Maar ook auto's hebben een energie-label. Bij het kopen of leasen van een auto kun je met behulp van het energie-label een milieubewustere keuze maken. Met het label zie je eenvoudig hoe (on)zuinig een auto is in vergelijking met andere auto's die ongeveer even groot zijn. Er zijn zeven energie-labels, waarbij A het meest en G het minst zuinig is. Niet alleen het milieu is gebaat bij een gunstig energie-label. Zuiniger rijden is natuurlijk ook goed voor je portemonnee.

Bedenk wel dat het verbruik op het energie-label is vastgesteld volgens een norm. In de praktijk zal het verbruik vaak afwijken. Hoe zuinig je rijdt heeft niet alleen te maken met het energie-label, maar ook met je rijstijl en het gebruik van accessoires (met name de airco). Ook de banden en de bandenspanning zijn van invloed op je brandstofverbruik.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/energielabel-auto



Duurzaam slipje

Onze Italiaanse collega's van Altroconsumo hebben opnieuw menstruatieslipjes getest. Een duurzaam alternatief voor maandverband en tampons. Ze keken vooral naar duurzaamheid, zonder het draagcomfort te vergeten. De conclusie: ze absorberen goed, maar comfortabel zijn ze niet. Net zoals luiers draagt maandverband bij aan de almaar groeiende afvalberg. Dus de keuze voor herbruikbaar menstruatie-ondergoed is zeker niet slecht. Het Lovable slipje komt als beste uit de test (€24, Testoordeel 7,7): een prima product dat alleen niet overtuigt op het aspect 'vochtig gevoel'. Ook de slipjes van Uniqlo en Thinx scoren goed, maar zijn eveneens stevig aan de prijs met minimaal €20. De Primark verkoopt het periode-ondergoed Hipster. Dat kost maar €7 en heeft een gemiddelde kwaliteit.

Geen Beste Koop meer

Vanwege de oorlog in Oekraïne hebben we het predicaat Beste Koop voor de Russische virusscanner van Kaspersky begin maart verwijderd. Er zijn geen aanwijzingen dat er banden zijn tussen Kaspersky en de Russische overheid of veiligheidsdiensten. Maar virusscanners hebben wel veel 'systeemrechten' en die kunnen in theorie worden misbruikt. Kaspersky stelt zich vooralsnog neutraal op, maar het is niet uit te sluiten dat het opdrachten vanuit de Russische overheid zal uitvoeren. Voor individuele consumenten is het risico dan nog zeer beperkt. Maar een groep pc's met 'ingelijfde' software kan bijvoorbeeld als digitaal wapen dienen om vitale infrastructuur plat te leggen. Gebruik je Kaspersky en wil je elk risico uitsluiten, dan kun je de virusscanner beter verwijderen. Gratis alternatieven zijn: Avast Free en F-Secure Safe voor klanten van Freedom Internet, KPN, XS4All en Ziggo.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/kaspersky

Minder vlees

20% van de Nederlandse consumenten wil dit jaar minder vlees en vis eten

Bron: GfK

Draaiende camera



In de winkels van Action ligt weer een nieuwe beveiligingscamera. Dit keer een op afstand draaibaar exemplaar voor binnenshuis: de LSC Smart Connect draaibare camera. Hij kost €25. Spotgoedkoop, dus dat tempert de verwachtingen. Maar het is geen product dat we afraden, al zijn er flink wat aandachtspunten. Hij oogt goed, het draaien werkt redelijk geruisloos en je kunt er veel mee. In de privacy-stand draait de lens weg, zodat je geen onnodig starende lens in je kamer hebt. Helaas lijkt de camera dan niet 'uit' te gaan. De beeldkwaliteit kan beter. Ook krijg je bewegingsmeldingen als er geen echte aanleiding voor is. De duurzaamheid is eveneens een punt van zorg. LSC levert wel software-updates, maar belooft niets voor de toekomst.

@ OP ONZE SITE

consumentenbond.nl/lscamera

Uit de Geldgids

Belastingvrij schenken

Vanaf volgend jaar kunnen (groot) ouders niet langer een jubelton schenken om een jonge starter te helpen met een woning. Dit jaar kan dat nog wel. Maar er zijn ook in de toekomst nog altijd mogelijkheden om te helpen. En dat is fijn, want een koopwoning geeft houvast en rust bij het opbouwen van je eigen leven. In deze Geldgids geeft de notaris tips om ervoor te zorgen dat een grote schenking niet leidt tot ongelukken en scheve ogen in de familie. En de schenking hoeft niet altijd besteed te worden aan een woning. Lees het gratis artikel op consumentenbond.nl/artikelgeldgids



Geprobeerd

Gezonder met een app van de supermarkt?

Gezonder eten door een app van de supermarkt te gebruiken, werkt dat? We bekeken de apps Jumbo Foodcoach en Albert Heijn FoodFirst. Houd er rekening mee dat ze gebruikt worden om huismarkproducten mee te promoten. Met beide apps kun je op een toegankelijke manier ontdekken wat gezondere eetgewoontes zijn. Ze maken gebruik van de informatie van het Voedingscentrum. Jumbo's Foodcoach doet zelfs denken aan de Eetwissel van het Voedingscentrum: je ziet het betere alternatief van een bepaald product. Scan je in de winkel bijvoorbeeld een pak ontbijtgranen, dan zie je in de app de gezondere keuze. AH's FoodFirst-app biedt wat meer interactie. Zo kun je uitdagingen aangaan, zoals een week lang meer vezels of minder suiker eten. Je krijgt dan motiverende berichten en je kunt filmpjes bekijken van diëtisten en koks. Leuk als je er actief mee aan de slag wilt.



Slim apparaat

23% van de Nederlandse huishoudens heeft één of meer slimme apparaten in huis; die kun je bedienen met je smartphone

Bron: Smart Home Monitor, Multiscope



Geprobeerd

Vegetarische vissticks

Smaken vegetarische vissticks wel naar vis? En zijn ze een goede vervanger als het gaat om de voedingswaarde? Wij proefden Iglo's Vegetarische Vissticks.

De Vegetarische Vissticks van Iglo hebben een vulling van rijstvlokken en koolzaadolie en zijn volledig vegan. Je vindt ze in het vriesvak van de supermarkt (€3,60 voor 12 stuks). Over de gelijkheid met 'echte' vissticks zijn de meningen van de 21 proevers verdeeld: de helft proeft vis, de andere helft weet het niet of proeft geen vis. Maar dat doet er eigenlijk niet toe, want bijna driekwart vindt ze lekker. Voor een enkeling is het zelfs een voordeel dat de sticks niet zo vissig zijn. Ze hebben een goede bite en een lekker krokant korstje. Een aantal proevers mist de vissmaak en -structuur wel en zou ze daarom niet kopen. Qua voedingswaarde ontsloopt de vegetarische en gewone vissticks elkaar nauwelijks. Ook de vegetarische variant is rijk aan Omega 3. Omega 3-vetzuren bescher-

men tegen hart- en vaatziekten. In de originele vissticks is dit gezonde vetzuur afkomstig van de vis. In de vegetarische versie is koolzaadolie de bron. Koolzaadolie is namelijk rijk aan alfa-linoleenzuur (ALA): ook een Omega 3-vetzuur. Kool-

Driekwart van de proevers vindt ze lekker smaken

zaadolie bevat daarnaast vitamine A en E. Geen vis eten is duurzamer dan wel vis eten, dus in dat opzicht wint deze vegetarische variant het van de visversie. Ook het gebruik van koolzaadolie is positief. De olie wordt lokaal geproduceerd uit de koolzaadplant (die met de gele bloemetjes). De productie van koolzaadolie is goed voor de bijen.

Net getest

Vooraf voor sporters

De Huawei Watch Fit new is met een 7,3 als Testoordeel de nieuwe Beste Koop bij de smartwatches. De Watch Fit new (niet te verwarren met de oudere Watch Fit), kun je tot een week dragen zonder op te laden. Het horloge is vooral geschikt om sportactiviteiten mee vast te leggen. De hoeveelheid sporten die je kunt selecteren is groot. En je kunt de metingen die je ziet personaliseren. De smartfuncties zijn wel beperkt. Zo kun je tekstberichten niet beantwoorden. En je krijgt wel een melding van een nieuwe e-mail, maar kunt die mail niet lezen op het scherm.



Testoordeel: 7,3
Richtprijs: €80

Voordelen

- + Gps-locatiebepaling en hartslagmeting
- + Work-out-herkenning

Nadelen

- Bellen niet mogelijk
- Geen wifi

@ OP ONZE SITE

consumentenbond.nl/
smartwatch



Net getest

Rijdende kruimeldieven

Handig, zo'n apparaat dat de vloer automatisch schoonhoudt. Maar de huidige robots zijn nog verre van ideaal. En het zijn veruit de prijzigste stofzuigers die er te koop zijn.

Ook de drie modellen die we onlangs testten, krijgen een mager Testoordeel (5,6 en 5,0). Stofzuigen gaat ze allemaal aardig af. Vooral grote kruimels zuigen ze goed op. De EcoVacs Deebot N8 pro+ scoort op harde vloeren zelfs uitstekend. En eenmaal terug bij het laadstation leegt deze Deebot zelf zijn stofbakje. Maar heb je vooral tapijt, dan is dit model niet aan te raden. De navigatie is ook niet zo

best. Langs voorwerpen bewegen gaat moeizaam, vooral als ze van glas zijn. De Neato D10 navigeert wel slim door je huis. Maar het dagelijkse onderhoud, zoals het stofbakje legen en de wielen en borstel schoonmaken, is een vies klusje. De iRobot Roomba s9+ valt een beetje tegen. Hij zuigt niet slecht, maar er zijn betere robotstofzuigers van iRobot. Hij maakt vrij veel herrie en maakt niet goed schoon langs muren en in hoekjes. Bij alle drie de robots is het blijkbaar niet de bedoeling dat je de accu zelf vervangt. De handleiding geeft daar namelijk geen instructies voor. Wij vinden dat dit wel moet kunnen.

Robotstofzuigers getest

Merk & Type	Richtprijs	Testoordeel	Vuul opzuigen	Navigeren	Gebruiksgemak	Energieverbruik	Geluid
iRobot Roomba s9+	€1500	5,6	6,6	6,7	6,0	7,3	4,1
Neato D10	€600	5,6	6,7	7,8	4,4	6,1	5,8
EcoVacs Deebot N8 pro+	€700	5,0	7,8	3,0	5,6	8,2	6,4

■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager

Duurdere hypotheek

De hypotheekrente schiet omhoog. Hij is al ruim 0,5% hoger dan eind 2021. En het eind is nog niet in zicht. Starters kunnen door de rentestijging minder lenen. Dat kan wel €10.000 minder zijn bij een stijging van 0,5%.

Met onze online Rentevergelijker vind je de aanbieder met de laagste rente. Maar let ook goed op de geldigheid van de hypotheekofferte. Verloopt de offerte, dan krijg je een nieuwe, hogere rente. Dat kost je over de looptijd van de hypotheek duizenden euro's.

Heb je de rente van je hypotheek lang geleden vastgezet? Dan is de actuele rente waarschijnlijk lager. Oversluiten van je hypotheek kan dan interessant zijn. Ook kan het gunstig zijn om alvast een extra hypotheek aan te vragen als je flink wilt verbouwen. Vaak heb je twee jaar de tijd om het geld uit te geven. Lees op onze site alle tips voor starters en voor huiseigenaren met een hypotheek.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/tips-starters
[en consumentenbond.nl/tips-huiseigenaren](https://consumentenbond.nl/tips-huiseigenaren)





Snellere laptop

Heb je een oude, trage laptop? Met een ander besturingssysteem, zoals ChromeOS Flex, kun je hem zonder kosten ombouwen tot een snelle chromebook. Dat is een laptop die draait op het besturingssysteem Chrome OS. Een chromebook is vooral geschikt voor tekstverwerken, internetten en simpele programma's.

We namen de proef op de som met twee identieke laptops uit 2014. Op de ene installeerden we ChromeOS Flex. Op de andere de nieuwste versie van Windows 10. De verschillen zijn merkbaar. De Windows-pc had 50 seconden nodig om op te starten. Die met ChromeOS Flex was na 30 seconden klaar voor gebruik. Ook het starten van een browser en het opstarten en bezoeken van websites ging merkbaar sneller met ChromeOS Flex. Maar er zijn ook nadelen. Op laptops met ChromeOS Flex werken geen Android-apps, zoals op een echte chromebook. Daarom is het gebruik beperkt tot alles wat je in een browser kunt doen. En ChromeOS Flex is van Google. Niet iedereen vindt het een geruststellend idee dat deze techreus je gegevens en surfgedrag kan registreren. Er zijn ook andere alternatieven om je oude computer sneller te maken, zoals Ubuntu Desktop en Linux Mint. Beide werken goed en snel en het gebruik beperkt zich niet tot de browser.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/chromeosflex

Veel klachten over Robeco

We hebben de laatste maanden vaak moeten bemiddelen tussen Robeco en ontevreden klanten van deze Rotterdamse beleggingsinstelling. De klachten hebben bijna allemaal te maken met de wettelijke regels rondom witwassen. Robeco kreeg begin 2021 een standje van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), omdat de financiële instelling niet genoeg informatie had over zijn klanten. Die moesten zich daarom opnieuw identificeren. Bijna de helft (43%) van de 265.000 klanten reageerde niet op de mails van Robeco. Van klanten die op 1 januari 2022 nog geen actie hadden ondernomen, werd de rekening geblokkeerd. Eind vorig jaar kon de klantenservice de stroom vragen niet meer aan, wat ook weer voor klachten zorgde. En vooral oudere klanten zijn verbolgen dat hun rijbewijs niet als identificatiemiddel wordt geaccepteerd. Robeco maakt alleen een uitzondering als iemand geen paspoort meer heeft en dit ook niet meer aanvraagt. Robeco erkent de impact van de operatie te hebben onderschat, maar zegt passende maatregelen te hebben genomen.

Zorgeloos op reis

We boeken inmiddels weer volop vakanties. Wil je ook een reis gaan boeken? Dan is het slim om op de volgende punten te letten. Check om te beginnen het reisadvies voor de gewenste bestemming. Hierbij gaat het om onder andere veiligheidsrisico's, gezondheidsrisico's en eventuele coronamaatregelen in een land of gebied. Zit het reisadvies goed, dan kun je op zoek naar een betrouwbare reisaanbieder. Let er op dat die is aangesloten bij een garantieregeling of -fonds en het calamiteitenfonds. Check ook de reisvoorwaarden en de klachtenregeling. Je kunt ook op andere regelingen letten. Zo zorgen veel reisaanbieders sinds corona voor meer flexibiliteit. Denk aan het makkelijker wijzigen en annuleren van je reis. Al staan er in de kleine lettertjes vaak wel weer beperkingen, dus lees die goed. Bestaat je reis uit meerdere onderdelen, zoals een vlucht en hotel? Dan biedt een pakketreis voordelen. De reisaanbieder is namelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de gehele reis, als je alles bij hem boekt. Tot slot is het slim om de reis met je creditcard te betalen, voor extra zekerheid. Je kunt dan gebruikmaken van 'charge back' als de reis niet door kan gaan en je je geld niet terugkrijgt, terwijl je daar wel recht op hebt.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/reizen-in-2022

Net getest

Deze maand toegevoegd op onze site



13 smartphones
2 magnetrons
11 koptelefoons

12 steelstofzuigers
14 laptops
18 koelkasten



Bekijk alle testresultaten op consumentenbond.nl/test