



23



56



60



26



39



52

ELK NUMMER

- 4 Nieuws**
Actuele ontwikkelingen en producten
- 29 Hoe zit dat?**
Dat klopt toch niet? Wij zoeken het uit
- 32 Zo kan het ook**
Gelukkig bestaat er ook goede service
- 38 In actie**
Zo komen we op voor de consument
- 50 Goed om te weten**
Onze experts beantwoorden juridische en praktische vragen
- 59 Straatvraag**
Maak je je zorgen over online privacy?
- 64 Lezerspost**
Een selectie uit ontvangen post
- 66 Naslagwijzer**
Overzicht van gepubliceerde tests
- 68 Stekeligheden**
Klacht slecht afgehandeld?
Dat is een stekel

TESTS

- 10 E-bikes**
Welke fietsen met middenmotoren geven de fijnste ondersteuning en zijn het zuinigst?
- 23 Fietsdragers**
Voor zware e-bikes heb je een stevige drager op de trekhaak nodig
- 26 Fietsverzekeringen**
Bedenk vooraf goed wat je wel en niet wilt verzekeren en bespaar zo geld
- 42 Elektrisch poetsen**
Er is veel keus in tandenborstels, ook al zijn er eigenlijk maar twee grote merken
- 60 Fotocamera's**
De voor- en nadelen van vijf typen fototoestellen
- 16 Wegwijs op de fiets**
Zes populaire fietsnavigatie-apps vergeleken

EN VERDER

- 20 Prijzen van fietswinkels**
Let op of servicebeurten inclusief zijn
- 30 Groene energie**
Stap over via ons collectief naar een voordelig én duurzaam energiebedrijf
- 34 Pakketbezorging**
Wat gaat er mis en hoe kan het beter? De ervaringen van 10.000 panelleden
- 39 Medisch dossier inzien**
Gegevens van alle zorgverleners handig bij elkaar in één digitale omgeving, hoe staat het ermee?
- 46 Kosten betaalrekeningen**
De meeste banken hebben de tarieven weer verhoogd
- 52 Volkorentrucs**
Veel claims op koekjes en crackers vertellen niet de hele waarheid
- 56 Levenstestament maken**
Wie zorgt er straks voor de hond? Dat – en veel meer – kun je laten vastleggen in zo'n document

Consumenten
bond

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](https://www.consumentenbond.nl/contact)

COLUMN

HOOFDREDACTEUR
Mark Friederichs

friederichs@consumentenbond.nl



Maandritme

Het corona-virus heeft het leven al bijna twee maanden in een ijzeren greep. Toch merk je daar ook in deze editie nog weinig van. Het ritme van een maandblad laat dat niet toe. Wat de redactie deze week bedenkt en een goed idee lijkt, is volgende week achterhaald. Onze klantenservice krijgt duizenden vragen over rechten bij annuleringen van vakanties en evenementen. Daar hadden we graag een paar pagina's aan gewijd, maar de ontwikkelingen en de regelingen volgen elkaar daarvoor te snel op. Natuurlijk biedt internet hier een oplossing voor. We hebben een pagina gemaakt over je rechten rondom annuleringen, de financiële gevolgen van deze crisis, (helaas ook) oplichting en zo prettig mogelijk thuiswerken: consumentenbond.nl/corona. Ondertussen werken we er – vanuit huis uiteraard – hard aan om de Consumentengids op hetzelfde niveau te houden als u van ons gewend bent. Onze lezersonderzoeken die we na elke editie uitvoeren, laten zien dat u de Consumentengids waardeert. De rapportcijfers schommelen rond de 8, waar we uiteraard heel blij mee zijn. We doen er dan ook alles aan om dat zo te houden, crisis of niet.

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/algemenevoorwaarden

GETEST, GEPROBEERD & ANDER NIEUWS
ACTUEEL



GETEST

Beste tabletmerken

Wat zijn goede tabletmerken? Die vraag is beantwoord door ons panel van 3700 tabletbezitters. Absolute nummer 1 qua merktevredenheid is Apple met als gemiddeld cijfer een 9,1.

Een goede nummer 2 is Samsung met een 8,2. De top-5 bestaat verder uit Lenovo (7,4), Acer (7,2) en Asus (6,8). De hoge scores van vooral Apple maar ook Samsung zien we terug in hoe trouw ons panel is aan een merk. Van de Apple iPad-bezitters zegt 75% de volgende keer weer een iPad te kopen. Bij Samsung ligt dit percentage op 49%, terwijl het bij Acer, Asus en Lenovo rond de 20% hangt. Apple scoort ook bijzonder goed op

gebruiksgemak. Maar liefst 62% van de panelleden is zeer tevreden over het gebruiksgemak van de iPad. Bij Samsung is dat 37%, de andere merken blijven onder de 30%.

Opvallend genoeg voeren Apple en Samsung niet de lijst aan als het om prijs-kwaliteitverhouding gaat. Die eer is aan Lenovo: 22% van deze tabletbezitters zegt dat hun koop gebaseerd was op de prijs-kwaliteitverhouding. Ook bij Acer en Samsung is die voor 20% een belangrijke reden om zo'n tablet aan te schaffen. Bij Apple (12%) en Asus (10%) ligt dit percentage een stuk lager.

@ OP ONZE SITE consumentenbond.nl/beste-tabletmerken

GETEST

18 nieuwe stofzuigers

In de stofzuiger-vergelijker op onze site zijn 18 nieuwe stofzuigers toegevoegd. Daarvan hebben 2 Rowenta's de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Rowenta RO7353EA (€150) krijgt een Testoordeel van 7,2 en zuigt prima op alle ondergronden. Bovendien stoot hij weinig stof uit. De zakloze RO3733EA kost maar €90 en heeft een 6,4 als Testoordeel. Huisdierharen krijgt hij niet zo goed weg, maar verder zuigt hij voldoende. Ook deze Rowenta stoot weinig stof uit. De Sauber SB60 Cyclone (€80, Blokker) en Sencor SVC6001BK (€70, Bol.com en Expert) zijn weliswaar goedkoop, maar ze zuigen niet goed en krijgen een Testoordeel van 5,2 respectievelijk 5,7. Beste uit de Test is en blijft de Miele Complete C3 Black Diamond EcoLine (€210), met een Testoordeel van 7,5. Beste Koop blijft de Beko VCC5325AR (€48), met een 6,6.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/stofzuigers



Duurzame cup koffie?

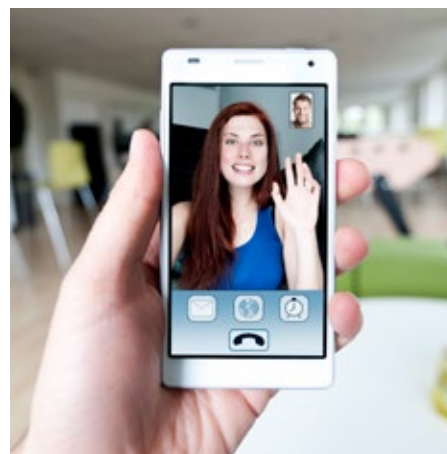
Koffiecupps zijn vaak niet of lastig recyclebaar. Tot nu toe hebben vooral de wat kleinere merken biologisch afbreekbare of composteerbare koffiecups. Voorbeelden zijn Ethical Coffee Company, Highlands Gold, de Koffiejongens en Peeze. Maar er is goed nieuws. Ook het Nederlandse bedrijf Euro Caps – dat capsules voor Dolce Gusto en alternatieve Nespresso-cups voor diverse A-merken maakt – komt eind dit jaar met een composteerbare koffiecups. Deze wordt gemaakt uit voedselreststromen, oftewel uit voedselafval. Nog steeds zijn veel cups gemaakt van aluminium. De productie daarvan kost veel energie en belast het milieu. Nespresso heeft wel een recyclingsysteem, maar nog geen derde van de Nespresso-drinkers die wij ondervroegen levert ze ook daadwerkelijk in bij Nespresso. De koffiecups van Dolce Gusto zijn op dit moment niet recyclebaar en moeten dus bij het restafval. Er zijn ook hervulbare varianten, maar die zijn lastiger in het gebruik.

GEPROBEERD

Gratis beeldbellen

Nu we niet fysiek bij elkaar op bezoek kunnen, beeldbellen we massaal online. Gratis beeldbellen is mogelijk via apps als Skype, FaceTime, Zoom, Hangouts en Viber. Deze apps zijn makkelijk te gebruiken op je laptop, tablet en smartphone. Zo kun je in tijden van zelfquarantaine toch je vrienden of familie zien en spreken. De voor- en nadelen van deze apps hebben we op onze site op een rij gezet, inclusief een stappenplan voor installatie. Voor extra gebruiksgemak raden we een setje goede oordopjes of een koptelefoon aan. De ingebouwde mogelijkheden van je laptop, tablet en telefoon werken ook, maar geven vaak wat meer ruis.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/beeldbellen



WAARSCHUWING

Pas op met zelftests voor het coronavirus. Op dit moment zijn er geen goedgekeurde corona-zelftests op de markt, waarschuwt de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). En dus zijn ze verboden.

consumentenbond.nl/zelftesten-corona

Hoe gezond is vegetarisch broodbeleg?

Vegetarische kipfilet, ham, salami, filet americain, smeerworst en gegrild gehakt hebben over het algemeen een gezondere samenstelling dan echt vlees. Dit komt vooral doordat de vegavarianten minder verzadigd vet bevatten. Toch gaat het te ver om vegetarisch broodbeleg gezond te noemen. Want net als bij gewone vleeswaren zit er vaak te veel zout in. Dit blijkt uit een onderzoek in de Gezondgids van april. We vergelijken daarin 33 soorten vegetarisch broodbeleg met de tegenhangers van vlees. Om inzichtelijk te maken of de vegetarische variant een gezondere keuze is, hebben we het voedselkeuzelogo Nutri-Score toegekend. Dat geeft een oordeel over de voedingswaarde, variërend van een groene A (gezondere keuze) tot een rode E (ongezondere keuze). Vleeswaren krijgen meestal een D of E, vergelijkbare vegetarische producten scoren iets hoger met een C of D. Alle resultaten staan op onze site.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/vegetarisch-broodbeleg

UIT DE GELDGIDS

Tips voor de administratie



Als algemene norm voor het bewaren van belangrijke papieren wordt doorgaans vijf jaar aangehouden. Maar

in werkelijkheid ligt dit een stuk genuanceerder. Bij een hypotheek waarvan je 30 jaar de rente aftrekt, moet je alle papieren, rekeningen en betaalbewijzen minimaal 35 kalenderjaren bewaren. Die termijn geldt ook voor een familielening voor de eigen woning. Gooi je de papieren te snel weg en vraagt de fiscus om bewijzen, dan kun je het recht op renteaftrek niet meer aantonen. En gaat er mogelijk een streep door je aftrek.

In de nieuwste Geldgids staat welke bewaartermijnen voor belasting-, verzekerings- en andere geldpapieren gelden. Ook geven we bewaar-tips voor je administratie.

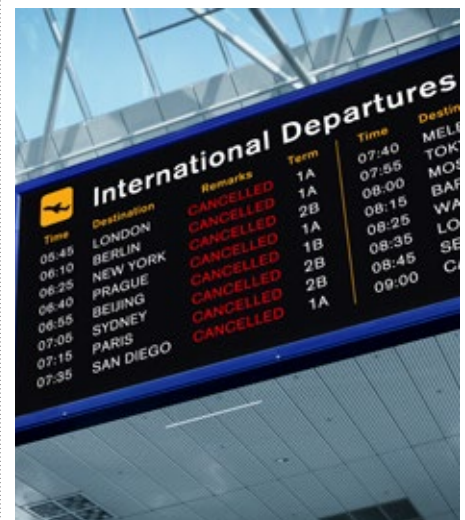
Lees het (gratis) artikel op consumentenbond.nl/artikelgeldgids

Pakketreis geannuleerd

Reisorganisaties annuleerden de afgelopen weken massaal reizen vanwege het coronavirus. Had je een pakketreis (zoals vlucht plus hotel en eventueel huurauto) geboekt, dan heb je in principe recht op je geld terug. Maar als iedereen op dit moment de reissom terugvraagt, dreigen veel reisorganisaties in financiële problemen te komen. Wij hebben daarom begrip voor de 'corona-vouchers' die reisorganisaties aangesloten bij de ANVR (Algemene Nederlandse Vereniging van Reisorganisaties) in het leven hebben geroepen. Met zo'n voucher kun je binnen een jaar opnieuw een reis boeken. Verder is afgesproken dat je na een half jaar alsnog het bedrag van het voucher kunt laten terugstorten. Mocht de reisorganisatie in de tussentijd failliet gaan, dan staat een garantiefonds (de Stichting Garantiefonds Reisgelden) borg voor het voucher. Maar let op: dit geldt alleen voor reisorganisaties die zijn aangesloten bij de SGR of die een soortgelijke garantieregeling hebben.

Heb je een los vliegticket geboekt of een huisje gehuurd op een vakantiepark, dan gelden net iets andere regels. Lees meer over vliegtickets op pagina 38 (In Actie).

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/coronavoucher



PODCAST

In de Bondcast, de podcast van de Consumentenbond, licht elke maand een van onze onderzoekers een spraakmakend onderwerp toe. Zoals de gezondheid van verspakketten uit de supermarkt en hoe je de maandlasten van je hypotheek kunt verlagen.

consumentenbond.nl/podcast



GETEST

Prima kinderwagens

Bij de onlangs geteste kinderwagens zitten vier prima exemplaren. Op de Stokke Beat (€830, Testoordeel 8,1), Mutsy Icon (€700, 8,0), Quinny VNC (€900, 7,8) en Maxi-Cosi Zelia (€360, 7,6) past een reiswieg past, zodat je ze vanaf de geboorte kunt gebruiken. Bij de Stokke en de Quinny moet je de reiswieg er apart bijkopen. De vier wagens hebben goede tot uitstekende rijeigenschappen op zo'n beetje alle ondergronden. Wel vond het gebruikerspanel het tuigje van het zitje om verschillende redenen onprettig in het gebruik, behalve bij de Zelia.

Deze Zelia heeft een zitje dat je kunt ombouwen tot reiswieg. Dat scheelt in opbergruimte én in geld, want de Zelia is veruit de goedkoopste van dit viertal. Jammer is wel dat de baby in de reiswieg vast ligt in een tuigje. Het is beter als de baby dan vrij kan bewegen. Ook is de Zelia niet zo makkelijk te besturen als de andere drie. Alle scores van meer dan 50 geteste kinderwagens staan op onze site.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/kinderwagen



GEPROBEERD

Veganistische spreads

Er zijn steeds meer veganistische alternatieven voor zuivel. Zo ook voor roomkaas en zuivelspread. We bekeken en proefden drie varianten. Twee daarvan vielen best in de smaak.

We proefden Violife Creamy original (€2,99 per 200 gram), Nature Moi plant based naturel (€2,48 per 150 gram) en Simply V plantbased gourmet spread pure (€3,84 per 150 gram). Nature Moi en Simply V zijn te koop bij grotere Jumbo's, Violife bij Albert Heijn.

De spreads van Nature Moi en Violife vallen het meest in de smaak. Ruim de helft van de 26 proevers geeft aan ze lekker te vinden, al vinden sommigen Nature Moi wat aan de zure kant. De spread van Simply V wordt minder gewaardeerd. 'Weinig smaak en geen karakter', volgens een proever. Slechts vijf mensen vinden hem lekker.

De spread van Nature Moi blijkt niet alleen lekker, hij heeft ook de gezondste samenstelling. Zelfs beter dan 'echte' roomkaas. Dit komt doordat er voornamelijk gezonde onverzadigde vetten uit

Nature Moi-spread is lekker en heeft de gezondste samenstelling

zonnebloemolie in zitten. Echte roomkaas en zuivelspreads bevatten juist veel ongezonde vetten, afkomstig van de melk. De spreads van Violife en Simply V bevatten ook veel verzadigd vet door de toevoeging van kokosolie. Deze zijn daarom dus een wat minder gezonde keuze.



Grappige nieuwe camera

De nieuwe Canon Ivy Rec is net even anders dan de meeste camera's. Hij is gemaakt voor fotograferen tijdens buitenactiviteiten, maar eenvoudiger dan andere camera's die hier geschikt voor zijn. Zo is hij klein, licht, waterdicht en schokbestendig dankzij de rubberen behuizing. Om het gebruik eenvoudig te houden, heeft hij weinig knoppen, geen flitser en geen scherm. In de camera zit een vierkant gat waar je doorheen kunt kijken om te zien wat je ongeveer op de foto zet. Dit gat is ook als clip te gebruiken, bijvoorbeeld om de camera aan je tas te hangen. Helaas is de fotokwaliteit matig. Met een smartphone of compactcamera maak je vaak mooiere foto's. De camera is ook wat traag, onder andere bij het opstarten. Om beter te zien wat je op de foto zet of als je eerder gemaakte foto's wilt bekijken, kun je hem verbinden met je smartphone. Tijdens het gebruik raak je dan wel gemakkelijk de verbinding kwijt. Vanwege de vrij lage prijs kan de camera leuk zijn, bijvoorbeeld voor kinderen. Maar vind je fotokwaliteit belangrijk, dan zijn er betere alternatieven. De Ivy Rec is alleen te koop via de Canon webshop voor €130.



GEPROBEERD

Amazon in Nederland

Sinds deze maand is Amazon actief in Nederland. Naast e-books kun je er nu ook miljoenen producten kopen: van huishoudelijke apparatuur tot elektronica en kleding. Voor €3 per maand is er een Prime-abonnement met gratis bezorging en videostreaming. Amazon verkoopt zelf producten, maar is vooral een platform voor andere verkopers wereldwijd. Let daarom op bij wie je koopt, want die verkooppartners hebben namelijk vaak andere retourregels. Ook varieert de levertijd van producten nogal. En let goed op wat je er bestelt, vooral bij goedkope wifiproducten. Zo zijn er op ons verzoek onlangs twee goedkope beveiligingscamera's van de Amazon-site verwijderd. Dit omdat onze Engelse testpartner

Which kwetsbaarheden vond bij onder andere deze camera's en die kunnen een risico vormen voor gebruikers. Zoals zwakke standaardwachtwoorden die zelfs met een sticker op het apparaat stonden. En niet goed beschermde persoonlijke informatie. Zo werd het wifiwachtwoord zomaar onversleuteld doorgestuurd. Uit onze eerdere prijspeiling bij Amazon.de bleek dat vooral persoonlijke verzorgingsproducten en enkele bulkaanbiedingen goedkoper zijn. Binnenkort peilen we de prijzen opnieuw.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/amazon
 en consumentenbond.nl/beveiligingscameras-amazon



Nog een abonnement voor inkt

In navolging van HP Instant Ink heeft Epson nu ook inktabbonnementen, onder de naam Epson ReadyPrint. Met zo'n abonnement zit je nooit zonder inkt: voordat die op is, wordt nieuwe inkt thuisbezorgd. Het goedkoopste is ReadyPrint Flex 30 pagina's, voor €2 per maand. Er zijn ook Flex-varianten van 50 en 100 pagina's. Voor een Flexabonnement moet je zelf een printer hebben die werkt met cartridgeserie 603. Met ReadyPrint EcoTank betaal je eenmalig activeringskosten, omdat je er ook een printer bij krijgt. De goedkoopste EcoTank-variant is voor 300 pagina's: €8 per maand met €80 activeringskosten voor een kleurenprinter. Voor een printer die alleen in zwart afdruckt, zijn de activeringskosten €100 en het maandbedrag €7. Net als bij HP is een abonnement goedkoper, maar het grootste nadeel hierbij is dat de printer verbonden moet blijven met internet. Bij Epson wordt het abonnement na 24 uur zonder internet uitgeschakeld en moet je contact opnemen met de klantenservice om weer te kunnen printen.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/epsonreadyprint

Goed nieuws voor DSB-klienten

Duizenden klienten maken nog steeds maandelijks een bedrag over voor hun lening of hypotheek naar Finqus, zoals de DSB Bank tegenwoordig heet. De rentes die ze betalen, zijn vaak hoog. Sinds 1 april kunnen klienten met een hypotheek bij DSB (Finqus) zonder boete aflossen of overstappen naar een andere bank. Boetevrij aflossen was al mogelijk voor leningen en tweede hypotheeken. Vanaf april geldt dat dus ook voor eerste hypotheeken. Er lopen nu nog zo'n 18.000 hypotheeken bij Finqus. Oversluiten kan voordelig via bijvoorbeeld het hypotheekadvies van de Consumentenbond (consumentenbond.nl/hypotheekadvies). Overstappers moeten wel voldoen aan de gebruikelijke normen van de hypotheekverstrekkers.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/dsb-boetevrij-aflossen



Pechhulp niet registreren

De Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) van Nederlandse verzekeringsmaatschappijen, verzoekt alle motorrijtuigverzekeraars om pechhulpmeldingen niet te registreren en eerdere registraties te verwijderen. Registraties in de CIS-databank worden door verzekeraars geraadpleegd bij het beoordelen van nieuwe klienten. 'Het is raar dat wanneer je auto een paar keer niet start, je hierdoor geen verzekering meer kunt afsluiten', aldus CIS-directeur Anne van Doorn. De Consumentenbond is blij met dit verzoek en vindt ook dat verzekeraars pechhulpmeldingen niet moeten meewegen bij een verzekeringsaanvraag. Twee verzekeraars, Promovendum/National Academic en een niet bekendgemaakte verzekeraar, registreren wel pechhulpmeldingen. De meeste verzekeraars doen dit niet bij bijvoorbeeld een lege accu of lekke band. Andere vormen van hulpverlening, die vaak via een schadeformulier verlopen, worden wel geregistreerd.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/pechhulp-cis

HANDIG

Log je weleens uit na je bezoek aan Facebook? Zonder uit te loggen worden er veel gegevens over bezoeken aan andere websites gekoppeld aan je Facebook-account. Op onze site leggen we uit hoe je daar een eind aan maakt.

consumentenbond.nl/facebook-instellingen