

ELK NUMMER

- 4 Nieuws**
Actuele ontwikkelingen en producten
- 22 In actie**
Zo komen we op voor de consument
- 26 Zo kan het ook**
Gelukkig bestaat er ook goede service
- 33 Straatvraag**
Wat doe je met je vakantiegeld?
- 50 Goed om te weten**
Onze experts beantwoorden vragen
- 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 Zonnebrandmiddelen**
Van deze 22 crèmes en sprays met SPF 30 hebben we ook de milieuscore bepaald
- 17 Televisies**
Kiezen voor een prima 'oudje' of flink betalen voor het nieuwste model
- 28 Bak- en braadproducten**
Hoe gezond is bakgemak uit een flesje of pakje?
- 42 Smartphones**
Op een rij: 10 toptelefoons én de beste 15 voor maximaal €400
- 52 Boormachines**
Er staan nogal wat modellen in de winkel, wij helpen met kiezen

EN VERDER

- 14 Prijspeiling brandstof**
Wat betaal je gemiddeld voor Euro 95 en diesel bij tankstations?

- 23 Airco kopen?**
Als de temperatuur oploopt, wordt de verleiding groot om een airco aan te schaffen...
- 34 Duurzaam eten**
Feiten en cijfers over de voedingskeuzes die we maken en de impact daarvan op het milieu
- 38 Regelwerk na overlijden**
Een handig overzicht van alles waar je aan moet denken als nabestaande
- 46 Privacy bij banken**
Ook via apps en websites moeten banken zorgvuldig met klantgegevens omgaan
- 58 Overwaarde benutten**
Vijf manieren om het geld weer uit je huis te halen
- 62 Valkuilen van ons brein**
Als je weet hoe onze hersenen werken, herken je sneller hoe we worden verleid

COLUMN

HOOFDREDACTEUR
Mark Friederichs

friederichs@consumentenbond.nl



In het zonnetje

Elke maand leer ik dankzij mijn werk voor de Consumentenbond wel weer iets nieuws. Dit keer over zonnebrandmiddelen. Tot nu toe kocht ik meestal een product in de aanbieding. Ooit heb ik me voorgeno- men om de meeste drogisterijartikelen zelfs alleen nog maar in de aanbieding te kopen, en dan liefst nog als ik het tweede product er gratis bij krijg. Ik heb nooit de moeite genomen om uit te zoeken of dat tweede product per saldo echt gratis is, maar dat ga ik na het lezen van het artikel van Leo Pot over de valkuilen van ons brein (pagina 62) zeker doen. En dankzij onze test van zonne- brandmiddelen weet ik ook dat er grote verschillen bestaan in de mate waarin deze het milieu belasten. Tijdens het zwemmen of naderhand douchen belandt er zonne- brandmiddel in het zeewater. De exacte impact is nog niet duidelijk, maar met de kennis van nu hebben we wel besloten een milieuscore toe te voegen. Het mooie is dat je niet voor de Consumentenbond hoeft te werken om dit soort nieuwe inzichten op te doen. Je kunt ook gewoon de Consumen- tengids lezen. En dan natuurlijk het liefst in het zonnetje.

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 abon- nement consumentenbond.nl/algemenevoorwaarden

GETEST, GEPROBEERD & ANDER NIEUWS
ACTUEEL



GEPROBEERD

Vegan kwark

Plantaardige yoghurts zijn er al enige tijd en nu is er ook plantaardige kwark. Dat wil zeggen: een gefermenteerd sojaproduct met de textuur van kwark.

Bij Albert Heijn, Jumbo en Plus kun je bijvoorbeeld Alpro Go On kopen in de smaken naturel en vanille. Ze kosten circa €2 per 400 gram. Het product lijkt zeker op kwark: lekker dik van structuur en romig. Wel is de smaak wat minder neutraal. Daar moet je van houden, of misschien even aan wennen. Op de verpakkingen staan veel claims, zoals 'rijk aan eiwitten' en 'van nature arm aan verzadigde vetten'. Er zitten in ieder geval aanzienlijk minder ongezonde verzadigde

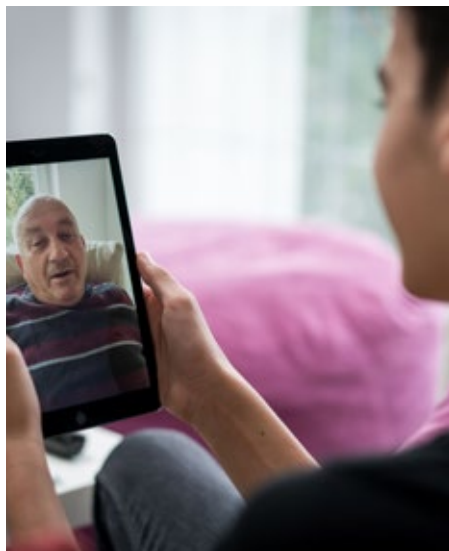
vetten in dan in volle of halfvolle kwark. Eiwitrijk is deze kwark ook, maar wel net wat minder dan gewone kwark. Qua calo- rieën en totaal vetgehalte is plantaardige kwark te vergelijken met halfvolle kwark. Verder is er vitamine B12 en calcium toe- gevoegd. Dat zit van nature in zuivelpro- ducten. Het toevoegen hiervan is vooral een pluspunt als je veganistisch eet. Al met al is het dus best een gezond en duurzaam alternatief voor kwark die van melk is gemaakt. Maar in de vanillevariant zit wel aardig wat suiker en dat proef je. Met een schaaltje krijg je zo'n 10 gram suiker binnen. Daarmee is deze variant misschien toch meer geschikt als toetje dan als ontbijt.

GETEST

Privacy van beeldbel-apps

Met de juiste app op je telefoon of tablet kun je videobellen. Leuk en handig zeker in deze coronatijd. De ene app is beter voor je privacy dan de andere. Uit een vergelijking van negen apps blijken er op dit punt slechts twee goed te scoren: Jitsi Meet en Signal. Deze apps zijn niet van een groot techbedrijf met een eigen advertentiesysteem (zoals Apple, Facebook, Google en Microsoft). Jitsi Meet is de meest veelzijdige app, zie ook het stukje op pagina 8. Drie apps krijgen volgens de criteria van onze Privacymeter een onvoldoende: Google Duo, Houseparty en Zoom. De apps en/of websites van deze drie communiceren zonder je toestemming met marketingbedrijven. Houseparty deelt je profielinformatie met vrienden van je vrienden en lijkt zo meer een sociaal netwerk dan een videobeldienst. Ook meldt Houseparty in de privacyverklaring reclame van partnerbedrijven aan je te willen sturen. De volledige privacytest staat op onze website.

@ OP ONZE SITE
[consumentenbond.nl/
 videobellen-privacy](https://consumentenbond.nl/videobellen-privacy)



Duurdere groene banken

Klant zijn bij Triodos Bank gaat meer kosten. Al krijg je daar wel wat voor terug, namelijk maatschappelijk rendement zoals de bank dat noemt. Maar dat is moeilijk in getallen uit te drukken. De prijsverhogingen daarentegen wel. Klanten met een betaalrekening betalen vanaf 1 juli 43% meer (€60 per jaar). Voor een gezamenlijke rekening is de prijsverhoging lager: 14% (€96 per jaar). Heb je een spaarrekening bij Triodos Bank? Dan betaal je daar voortaan €2 per maand voor, behalve kinderen. En voor een saldo boven de €100.000 introduceert de bank een negatieve rente van 0,5%. Ook Bunq heeft zijn aanbod aangepast. De bank introduceert SuperGreen Premium. Voor deze 'meest duurzame rekening ter wereld' betaal je wel €203,88 per jaar. Bunq plant een boom voor elke €100 die je betaalt met één van je Bunq-passen. Maar de rekening voor gezamenlijk gebruik (Joint) en de gratis rekening voor klanten van het eerste uur zijn stopgezet. Er is wel een alternatief ontwikkeld voor de gezamenlijke rekening (Bunq+1), maar dat is een stuk minder aantrekkelijk, onder andere door de kosten.

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

GEPROBEERD

Opschuimen in glas of mok

Melkkoffies maken direct in je glas of mok, dat kan met de Atelier XN8908-10. Dit is een compacte, maar prijzige (€330) machine voor Nespressocupjes.

Vooraf vul je het glas of de mok met wat melk, waar je de melkopschuimer in schuift. De melk wordt direct opgeschuimd en de koffie komt er achteraan. Zo maak je eenvoudig een mooie cappuccino of latte macchiato met laagjes. De schuimlaag is dik en stevig, maar niet echt soepel en romig. En niet heel heet. Onhandig is dat je glas of mok aan bepaalde voorwaarden moet voldoen. Ook moet je een minimale hoeveelheid melk gebruiken, omdat de opschuimer anders niet tot in de melk komt. Schoonmaken gaat gelukkig heel eenvoudig. Let op: door de coronacrisis beperkt verkrijgbaar, het best bij Expert.



HANDIG

Blijf op de hoogte van het laatste coronanieuws: je rechten rondom annuleringen, financiële gevolgen, oplichtingspraktijken en hoe je prettig thuiswerkt. Zie consumentenbond.nl/corona

GEPROBEERD

Alternatieve videodienst

Netflix is erg populair, maar er zijn meer interessante videodiensten. Neem Amazon Prime Video. Het aanbod is kleiner dan bij Netflix, maar er zijn veel series die Netflix niet heeft, zoals The Grand Tour en The Marvelous Mrs. Maisel. Bij films is er meer overlap. Amazon biedt als enige de Harry Potterreeks aan. Het Nederlandse aanbod bestaat uit Jiskefet en een handjevol films. Je mag een maand gratis proefkijken. Na die maand kost Amazon Prime Video een halfjaar lang €3 per maand, daarna €6 per maand. Je kunt maandelijks opzeggen. De dienst werkt op diverse smart-tv's, Apple TV en Google Chromecast.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/amazonprimevideo



UIT DE DIGITAALGIDS

Controle op nieuwsbrieven



Als je niet oplet, loopt je mailbox binnen een mum van tijd vol met allerlei (commerciële) nieuwsbrieven.

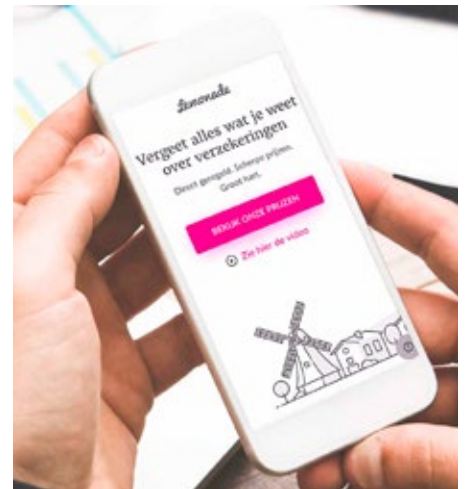
Van winkels, instanties, magazines, goede doelen, noem maar op. Daar zit je niet altijd op te wachten. In de nieuwe DigitaalGids laten we zien hoe je controle houdt over de stroom aan post van bedrijven. We geven tips en leggen uit uit hoe je die inperkt, hoe je ervan afkomt, en hoe je de nieuwsbrieven die je wél wilt ontvangen op een overzichtelijke manier opslaat. Zo kun je bijvoorbeeld met filters werken in je mailprogramma, zodat mails automatisch in de juiste mappen komen te staan.

Download het artikel nu gratis op consumentenbond.nl/artikeldigitaalGids.

Prikkelende verzekeraar

Je moet tegen het popiejopie-taaltje kunnen op de site van schadeverzekeraar Lemonade: 'Toppie, laten we een prijs voor je berekenen!'. Maar als dit van oorsprong Amerikaanse bedrijf zijn beloftes inlost, hebben vooral jonge consumenten er in Nederland een interessante optie bij. Lemonade mikt op de millennials die net op zichzelf wonen en hun eerste verzekeringen moeten afsluiten. Logisch dus dat in eerste instantie alleen een (redelijk voordelige) inboedelverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering worden aangeboden. De inboedelpolis vergoedt in principe altijd de nieuwwaarde van je spullen, tot €5000 per item. En je mobieltje en zelfs je fiets zijn ook buitenshuis verzekerd tegen diefstal. Dat maakt een fietsverzekering grotendeels overbodig. Lemonade werkt voor een belangrijk deel met kunstmatige intelligentie. Hierdoor is een aanvraag volgens de jonge verzekeraar in drie minuten afgehandeld en wordt naar schatting 15 à 20% van de schadeclaims al binnen enkele minuten uitgekeerd. Of afgewezen...

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/lemonade



DOE MEE MET DE BONDSRAAD

Wil je meedenken over de strategische koers van de Consumentenbond, meld je dan aan voor ons ledenparlement. Aanmelden voor de verkiezingen kan tot 1 augustus. Kijk voor meer informatie op consumentenbond.nl/bondsraadsverkiezingen

BEOORDEELD

Corona en je hypotheek

Voor heel wat huishoudens heeft de coronacrisis flinke financiële gevolgen. Gelukkig gaan vrijwel alle banken ruimhartig om met klanten die tijdelijk moeite hebben met het betalen van de hypotheek. Halverwege april maakten al 14.000 klanten gebruik van een zogeheten betaalpauze. In deze periode, meestal één tot drie maanden, betaal je geen rente en aflossing. Om de renteaftrek te houden, moet je een aflossingsachterstand normaal gesproken uiterlijk het jaar erna inhalen. Vanwege de coronacrisis zijn de fiscale regels aangepast. Bij betaalpauses aangevraagd tussen 12 maart en 30 juni 2020, mag je een langere terugbetaaltijd afspreken tot uiterlijk de einddatum van de resterende looptijd. Dit zorgt voor behoorlijk wat lucht, omdat de maandlasten nauwelijks omhooggaan. Wij vinden het goed dat banken een betaalpauze aanbieden, maar adviseren wel om hier niet te lichtzinnig gebruik van te maken. Een betaalpauze kan zorgen voor een flink tegenvallende eindafrekening in de belastingaangifte. Een betaalpauze langer dan vier maanden raden we af, vanwege de melding die daaruit volgt bij de Stichting Bureau Krediet Registratie. Daarmee kun je later mogelijk moeilijker een nieuwe lening afsluiten.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/hypotheek-corona



GEPROBEERD

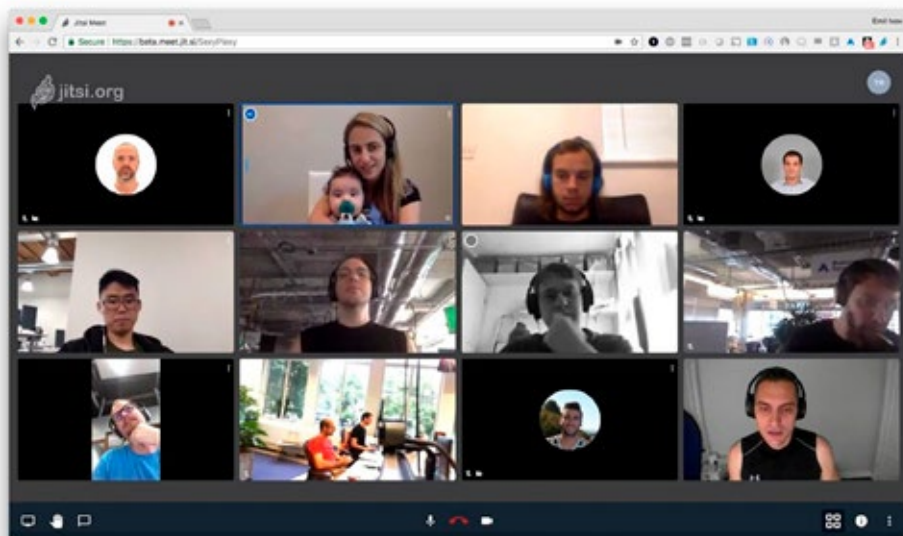
Voordelige robotstofzuigers

Op Lidl-shop.nl zagen we twee vriendelijk geprijsde robotstofzuigers: de Silvercrest van €160 en de Vileda VR102 van €110. Wat haal je in huis voor deze prijs?

De Silvercrest is de meest uitgebreide van de twee. Hij kan zichzelf opladen aan een basisstation en is te besturen via een afstandsbediening en een app. Hij heeft diverse zuigprogramma's en een 'virtual wall', een kastje dat met een laserstraal de ruimte begrenst waar de stofzuiger aan het werk moet. De Vileda heeft geen extra's en wordt opgeladen met een kabeltje dat je in de stofzuiger plukt. De Silvercrest (met artikelnummer 100271122) moet een nieuwe ruimte eerst verkennen vanuit het basisstation. Dat ziet er wat stuntelig uit, maar na twee of drie keer heeft hij de ruimte in beeld en manoeuvreert hij goed om meubels en obstakels heen. Maar verschuif je iets, dan moet hij dat stukje van de kamer opnieuw in kaart brengen. De Vileda (artikelnummer 100275393) heeft geen basisstation en dus ook geen oriëntatiepunt. Hij onthoudt niet hoe de

ruimte eruit ziet en maakt bij elke zuigbeurt dezelfde fouten. Erger is dat de Vileda slecht zuigt. Met een leeg stofbakje op een harde vloer gaat het nog wel, maar raakt het stofbakje voller, dan laat hij al snel van alles liggen. Op tapijt is dat nog erger. De Silvercrest zuigt wel goed. Harde vloeren worden mooi schoon en op laagpolig tapijt laat hij geen zichtbaar vuil achter. Alleen met hoekjes heeft hij wat moeite. En in losliggende snoeren raakt hij verstrikt. De afstandsbediening van de Silvercrest werkt goed, zolang je in dezelfde kamer bent. Maar de app kregen we niet aan de praat. Gezien alle klachten op internet zijn we niet de enigen. Ook de virtual wall had geen merkbaar effect. Maar voor €160 is een robotstofzuiger die zonder omkijken je vloer schoonhoudt tussen de 'echte' stofzuigbeurten door, geen slechte deal.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/silvercrest-robotstofzuiger
consumentenbond.nl/vileda-robotstofzuiger



Eten in crisistijd

Het coronavirus laat ook ons boodschappengedrag en onze eetgewoonten niet ongemoeid. Zo bestellen we vaker eten via internet en is er meer aandacht voor gezond eten. En aanvankelijk werd er flink gehamsterd. Maar hamsteren is niet nodig en het kan leiden tot voedselverspilling. Wie slim eten wil inkopen en bewaren en voedselverspilling wil tegengaan, vindt daarvoor handige tips op onze site.

Uit onderzoek van Branddoctors – een bureau dat klant- en marktonderzoek doet – bleek dat degenen met hogere inkomens nu meer geld uitgeven aan boodschappen. Ze trakteren zichzelf vaker op lekker eten, doen boodschappen bij kleinere winkels in de buurt of halen eten bij een restaurant. Consumenten met een lager inkomen gaan juist vaker naar de supermarkt en letten meer op hun budget. Ook gaan zij zuiniger dan normaal met eten om: ze eten meer restjes en gooien minder weg.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/eten-coronacrisis



GEPROBEERD

Videobellen met de hele familie

Jitsi Meet is een niet-commerciële videobeldienst die gemak en privacy belooft. Onze eerste ervaringen zijn positief.

Voor Jitsi Meet is geen gebruikersaccount nodig. De makkelijkste manier om deze dienst te gebruiken is op de computer surfen naar meet.jit.si. Bedenk een naam voor je videogesprek en stuur de link naar vrienden en familie. Iedereen die de link (bijvoorbeeld meet.jit.si/FamiliedeVos) opent, neemt direct deel aan het gesprek. Voor de telefoon en tablet is er ook een Jitsi Meet-app om een videogesprek te beginnen. Er is geen limiet aan het aantal deelnemers. Bij meer dan 10 à 15 kan de beeldkwaliteit wel achteruitgaan. De dienst heeft ook minpunten:

de audio- en videoverbinding hapert in ons geval soms een beetje. Mogelijk dat een Nederlandse Jitsi-server beter werkt. Bijvoorbeeld meetme.bit.nl of meet.waag.org. Deze beloven niet mee te kijken met de gesprekken. Ander minpunt is dat de videodienst volgens Jitsi het best presteert in Google Chrome, wat niet de meest privacyvriendelijke browser is. Voor meer veiligheid kun je een gesprek van een wachtwoord voorzien, zodat er geen ongenode gasten deelnemen. Een leuk extraatje is de mogelijkheid om je scherm te delen. Zo kan iemand door de foto's op zijn eigen computer bladeren om aan de anderen te laten zien.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/jitsi



Thuis een goed beeldscherm

Met een groot beeldscherm naast de laptop, werk je thuis een stuk prettiger en comfortabeler. Wij hebben 20 beeldschermen in twee populaire maten getest, van ruim €100 tot bijna €500.

Kies een beeldscherm dat in hoogte verstelbaar is, zodat je er altijd goed voor kunt zitten. De resolutie moet passen bij het formaat en het gebruik: voor doorsnee kantoorwerk is een full-hd-beeldscherm van 24-inch prima. Kijk je ook af en toe een film, dan misstaat een iets grotere 27-inch monitor niet, liefst met quad hd-resolutie. Misschien nog wel het belangrijkste is het beeld zelf. Het scherm mag geen storende afwijkingen hebben, zoals in de kleurweergave, de kijkhoeken of het contrast. Voor de meeste thuiswerkers is de AOC 24P1 wat ons betreft het ideale computerscherm. Het is met een Testoordeel van 7,9 en een prijs van €170 Beste uit de Test én Beste Koop. De 24 inch, full-hd-monitor heeft een goede beeldkwaliteit, ruim voldoende aansluitingen en is in hoogte verstelbaar.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/monitoren

ENQUETE Welk merk smartwatch?

Hoe tevreden zijn de bezitters van activity trackers en smartwatches met hun aankoop? Dat vroegen we aan circa 2300 gebruikers. Apple blijkt het een stuk beter te doen dan de andere merken. Gebruikers van de Apple Watch beoordelen dit slimme horloge met een 9,7. En bijna 9 van de 10 gebruikers kopen een volgende keer weer een Apple-smartwatch. Daarmee eindigt dit merk ruimschoots bovenaan. Samsung, Garmin en Xiaomi worden beoordeeld met scores tussen de 8 en 8,5. Fitbit, Polar en Huawei krijgen cijfers tussen de 7,5 en 8. Een veelgenoemde reden om een smartwatch te vervangen, is dat de dragers er graag een willen met de nieuwste technische snufjes.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/goede-wearablesmerken

Hogere rente op deposito's

De laatste maanden stijgen niet alleen de hypotheekrentes, ook de rentes op spaardeposito's lopen langzaam maar zeker op. Het gaat vooralsnog hoofdzakelijk om deposito's van buitenlandse banken, met looptijden tot vijf jaar. De Inbank uit Estland – in ons land actief via bemiddelingswebsite Raisin – verhoogde dit jaar bijvoorbeeld al tot vier keer toe de rente op een of meer deposito's. De eveneens Estse Bigbank kwam tot eind april drie keer met een renteverhoging. Deze banken vallen onder het garantiestelsel van Estland, dat in grote lijnen net zo in elkaar zit als het Nederlandse. Dus garantie tot €100.000.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/depositorentes-stijgen

De hoogste depositorentes

| LOOPTIJD | AANBIEDER | RENTE |
|----------|---|-------|
| 1 jaar | Bigbank (Estland) | 1,00% |
| 2 jaar | Bigbank en PrivatBanka (Slowakije; via Savedo.nl) | 1,10% |
| 3 jaar | Bigbank | 1,30% |
| 5 jaar | Bigbank | 1,45% |

Peildatum: 23 april

KEUZEHULP

Op zoek naar een geschikte babyfoon? Met onze nieuwe online keuzehulp vind je in een paar stappen de babyfoon die bij je past.

Zie consumentenbond.nl/babyfoon/keuzehulp