

Stap voor stap: hoe werkt bestellen?

Stap 1: bestelling plaatsen

1. Heb je je keuze gemaakt, klik dan op de knop 'Direct bestellen'.
2. Als lid ontvang je 20% korting op boeken en e-books. Wil je hiervan profiteren? [Log in](#) of [word lid](#) (de eerste twee maanden maak je gratis kennis).
Op het scherm verschijnt dan de juiste prijs.
3. Ben je ingelogd? Controleer dan je gegevens en ga verder naar 'Betalen'.
4. Ben je nog niet ingelogd, vul dan je gegevens in en ga verder naar 'Betalen'. Heb je een postbus- of buitenlands adres? Dan kun je helaas geen bestelling plaatsen via onze webwinkel. Je kunt in dat geval je bestelling telefonisch doen bij onze Klantenservice: (070) 445 45 45.
5. Om de bestelling af te ronden, klik je op 'Verstuur'.

Stap 2: bevestiging

1. Na het plaatsen van de bestelling verschijnt een scherm waarin je bestelling wordt bevestigd.
2. Die bevestiging ontvang je ook per e-mail.
3. Voor de betaling krijg je samen met je bestelling een acceptgiro thuisgestuurd, tenzij je met iDeal hebt betaald.

Prijzen en kosten

1. Ledenprijzen gelden uitsluitend voor leden van de Consumentenbond.
2. Alle prijzen (met uitzondering van de e-books) zijn inclusief 6% BTW. De prijzen van de e-books zijn inclusief 21% BTW.
3. Bestellingen hoger dan €400 totaal kunnen niet online worden gedaan. Hiervoor kun je contact opnemen met onze Klantenservice: 070 - 445 45 45 of via ons [contactformulier](#).
4. Gratis verzending. Bestellingen voor bestemmingen in het buitenland kunnen alleen worden gedaan via onze Klantenservice. Ook kunnen daarvoor andere administratiekosten gelden. Informatie hierover kun je krijgen via onze Klantenservice: 070 - 445 45 45 of via ons [contactformulier](#).

Levering

Wij streven ernaar je bestelling binnen 4 werkdagen te leveren. E-books kun je direct downloaden.

Klachten?

Klachten kun je op de volgende manieren kenbaar maken aan de afdeling Service & Advies:

- Telefonisch: (070) 445 45 45, maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 18.00 uur
- Online: via ons [contactformulier](#).
- Schriftelijk: Consumentenbond, Service & Advies, Postbus 1000, 2500 BA Den Haag.
Wij nemen je klacht zo snel mogelijk in behandeling.