



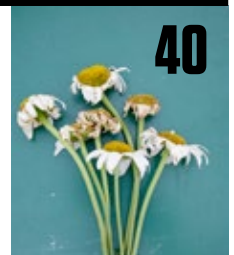
28



54



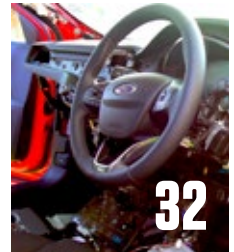
20



40



13



32

ELK NUMMER

4 Nieuws

Actuele ontwikkelingen en nieuwe producten

20 Zo kan het ook

Gelukkig bestaat er ook nog goede service

39 In actie

Zo komen we op voor de consument

47 Straatvraag

Wat doe je om afval te scheiden? Vijf voorbijgangers geven hun mening

52 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

10 E-readers en e-books

Welke leesdiensten bieden het meest en wat zijn de beste e-readers?

13 Sinaasappeldranken

40 sappen en andere dranken langs de meetlat van de Nutri-Score

22 Alles-in-éénprinters

Welke de beste keus is, hangt vooral af van hoeveel je print

28 Filterkoffie-apparaten

Terug van nooit weggeweest... Welke zet de lekkerste koffie?

36 20 blenders in het lab

Prima smoothies in een handomdraai

48 Een strak gazon

We testten grasmaaiers met snoer, met accu en robotmaaiers

EN VERDER

18 Meer digitaal bankieren

Wat doen banken (nog) voor hun oudere klanten?

26 De impact van spullen

Ze staan met stip op één als het gaat om milieubelasting

32 Hoe 'hackbestendig' zijn auto's?

We lichtten er twee digitaal door en vonden allerlei veiligheidsproblemen

40 Nadenken over je uitvaart

Bijna de helft van ons panel heeft niets vastgelegd

44 Wegwijs in Windows 10

Tien eenvoudige tips om er (nog) meer uit te halen

54 Een duurzamer huis

Wat is er mogelijk, wat kost het en wat levert het op?

58 Prijzen bouwmarkten

Op zoek naar de voordeligste winkel voor klussers

60 Dubieuze DNA-tests

De uitslagen zijn vaak onbetrouwbaar en je privacy loopt gevaar

**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

COLUMN

HOOFDREDACTEUR
Mark Friederichs

friederichs@consumentenbond.nl



Improviseren

Toen op 27 februari voor het eerst het coronavirus in Nederland werd vastgesteld, stond deze Consumentengids al flink in de steigers. In de planning stond ook een artikel over cruises. Nu ik dit schrijf, precies drie weken later, is Nederland en zelfs de hele wereld voor een groot deel stilgelegd. Winkels sluiten de deuren, evenementen zijn afgeblazen, de grenzen zijn dicht en de halve beroepsbevolking werkt vanuit huis, al dan niet met zorg voor anderen. Dat geldt ook voor het grootste deel van mijn collega's. Als redactie was het dan ook een extra uitdaging om deze editie op tijd bij de drukker te krijgen. Maar het is gelukt, dankzij ieders inzet en improviserend vermogen. Het artikel over cruises hebben we uiteraard doorgeschoven naar later. Of dit nummer ook tijdig bij iedereen op de mat valt, durf ik nu niet te voorspellen. Maar ik ben ervan overtuigd dat ook bij de drukkerij en PostNL met man en macht gewerkt wordt. Het is indrukwekkend om te zien waar we met z'n allen toe in staat zijn in deze tijden van onzekerheid. Ik wens iedereen een goede gezondheid en heb aandacht voor elkaar.

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



GEPROBEERD

**Slimme
buitenlamp**

Afgelopen oktober testten we slimme lampen voor binnen. Philips Hue kwam daarbij als Beste uit de Test. Hue heeft ook slimme buitenlampen, waarvan enkele op zwakstroom werken. Zoals de tuinspot Hue Lily XL (€140). Deze regendichte metalen spot kun je aan een muur of schutting bevestigen of met een haring in de tuinaarde prikken. Dimmen kan met de Hue-app of een stemcommando. Op vol vermogen geeft de lamp een aardige hoeveelheid licht: 1050 lumen, vergelijkbaar met een 75 Watt gloeilamp. Ook de kleur kun je instellen. De zwakstroom-

lampen maken het leggen van 230 Volt grondkabels door je tuin overbodig. Ze vereisen wel een regendichte transformator (€40) die 230 Volt naar 24 Volt omzet. Hier passen stroomkabels op, maar voor slechts een beperkt aantal tuinlampen. Voor de slimme besturing van de lampen in en om het huis heb je altijd een Hue Bridge nodig. Die kost nog eens €60. Alles bij elkaar is de tuinverlichting van Hue dus behoorlijk aan de prijs.

@ OP ONZE SITE

consumentenbond.nl/hue-buitenlamp

GETEST

Compacte en krachtige laptop

De 14-inch Acer Swift 3-laptops scoren meestal goed in onze test. Ook de nieuwe SF314-58-59KV gooit hoge ogen. Hij heeft moderne onderdelen en een redelijke prijs (€700). Daarmee is hij zowel Beste uit de Test als Beste Koop.

De laptop heeft een dunne, luxe behuizing met een aluminium afwerking en is met 1,4 kilo behoorlijk licht en makkelijk te dragen. De nieuwe en snelle Intel Core i5-processor met vier rekenkernen kan vrijwel alles wat je van hem vraagt. Ook foto- en videobewerking. Het toetsenbord tikt prettiger dan dat van veel andere laptops, doordat je de toetsen relatief diep moet indrukken. Er zijn ook minpunten, waaronder de geringe maximale helderheid en de afwijkende kleurweergave van het scherm. Maar beide leveren bij doorsnee gebruik in huis niet zo veel problemen op. De 256 GB opslagruimte is aan de krappe kant.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/laptop/beste



Veel foute palmolie

Palmolie wordt in veel producten gebruikt. Denk aan koek, snoep, soepen, sauzen, broodbeleg en cosmetica. Maar de productie ervan leidt tot grote problemen in landen als Maleisië en Indonesië. Denk aan het verdwijnen van tropisch regenwoud, vervuiling en uitbuiting. Het Wereld Natuur Fonds (WNF) heeft 173 grote bedrijven langs de meetlat gelegd en hun palmoliebeleid beoordeeld. Bedrijven die het volgens het WNF goed doen, gebruiken alleen de duurzamere, RSPO-gecertificeerde palmolie. Nog beter is als ze uitsluitend in zee gaan met producenten die niet ontbossen. De resultaten vallen tegen volgens het WNF: van de Nederlandse bedrijven zet alleen FrieslandCampina grote stappen. Unilever maakt zijn beloftes niet waar. Ook Ahold Delhaize, Superunie en Zeelandia kunnen een stuk duurzamer. Het slechtst scoren Aviko, Jacobs Douwe Egberts en Jumbo. Wil je 100% milieubewust consumeren, dan kun je producten met palmolie het best vermijden. Of je kunt letten op het RSPO-keurmerk: dit garandeert dat het grootste deel van de palmolie uit duurzame bronnen komt. Lees het rapport op palmoilscorecard.panda.org



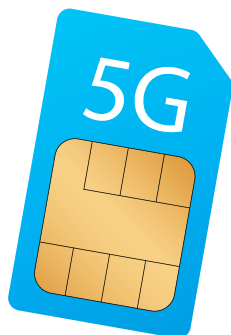
Compensatie van rente

Interbank (onderdeel van Crédit Agricole) gaat duizenden klanten met een doorlopend krediet compenseren, omdat zij in het verleden een te hoge rente hebben betaald. De compensatie volgt uit een uitspraak in hoger beroep van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) na een jarenlange procedure gevoerd door de Stichting Geldbelangen. Het Kifid oordeelde dat de rente op een doorlopend consumptief krediet moet dalen als de marktrente omlaag gaat. Interbank hield de rente gelijk of verhoogde deze zelfs. De bank gaat gedupeerden zelf aanschrijven. Er komt een aanmeldprocedure en een speciale website. Behalve voor Interbank geldt de uitspraak ook voor andere Crédit Agricole-merken, zoals Voordeelbank, Finata Bank en IDM.

UIT DE HANDEL

De fabrikant van de VidaXL-kinderwagen heeft naar aanleiding van onze test deze wagen uit de handel genomen. Hij gaat eerst de problemen oplossen, zodat de kinderwagen aan de gestelde veiligheidseisen voldoet.

Meer informatie op: consumentenbond.nl/kinderwagen-vidaxl



Providers klaar voor 5G

Een van de grote ontwikkelingen binnen de telecomsector is 5G. Met deze opvolger van het huidige 4G zou je onder meer heel snel mobiel internet, een snellere reactiesnelheid en een beter bereik moeten ervaren. T-Mobile heeft al een abonnement waarmee je in combinatie met een geschikt toestel '5G ready' bent. Voor €37,50 per maand heb je toegang tot 5G-internet zodra het er is. Ook de Red-abonnementen van Vodafone en de abonnementen van KPN Huislijn zijn geschikt voor 5G. Waarschijnlijk is 5G-internet in de tweede helft van dit jaar op een aantal plaatsen beschikbaar. In eerste instantie zul je waarschijnlijk weinig snelheidsverschil tussen 4G- en 5G-internet merken. Naar verwachting kun je in 2022 met 5G op veel plekken supersnel internetten.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/5g

UIT DE DIGITAALGIDS

Pas op voor imitatie-apps



Heb je net een leuke Android-app geïnstalleerd op je telefoon en verschijnen er ineens schermvullende

advertenties? Of krijg je daarna een hoge telefoonrekening? Grote kans dat je een imitatie van een bekende app hebt geïnstalleerd. Een paar jaar geleden circuleerden er zeker vijf klonen van WhatsApp in de Google Play Store. Nu hebben fraudeurs hun zinnen gezet op het namaken van simpele spelletjes en hulpmiddelen als zaklampen en QR-code-scanners. In de nieuwste DigitaalGids lees je meer over de trucs van de oplichters en hoe je deze neppers kunt herkennen en omzeilen. Lees het (gratis) artikel op consumentenbond.nl/artikeldigitaalguids.

Mobiele apparatuur niet gedekt

Als eerste inboedelverzekeraar schrapte Nationale-Nederlanden alle mobiele apparatuur uit de dekking.

Schade aan bijvoorbeeld smartphones en laptops is vanaf 1 april alleen nog te verzekeren via de nieuwe, apart af te sluiten Mobiele Elektronikaverzekering. Nationale-Nederlanden, die tegelijkertijd de premies anders gaat berekenen, zegt de inboedelpolis op deze manier voor iedereen betaalbaar te willen houden. Net als bij veel andere verzekeraars was de dekking van mobiele elektronica bij Nationale-Nederlanden al flink uitgekleeft. Zogenoemde allriskschades (door vallen en stoten) werden sinds begin 2018 niet meer vergoed. Ook bij Allianz Direct, ANWB, ASR, Ditzo, InShared en Unigarant vallen deze schades niet meer onder de normale inboedelverzekering. Allianz vergoedt bij schade aan mobiele apparatuur niet de nieuwwaarde, maar altijd de (doorgaans lagere) vervangingswaarde. Bij andere inboedelverzekeraars (ABN Amro, Aegon, Aon, FBTO, Klaverblad en ZLM) geldt bij schade aan mobiele apparatuur soms een hoger eigen risico.

ZWARTE LIJST

De Autoriteit Consument en Markt houdt op [Consuwijzer.nl](https://consuwijzer.nl) een lijst bij met **onbetrouwbare bedrijven** waar je maar beter geen zaken mee kunt doen

Zie consuwijzer.nl/let-op-acm-waarschuwt-voor-deze-bedrijven





Gordijnen die de lucht zuiveren

Nieuw bij Ikea: de luchtzuiverende Gunrid-gordijnen. Deze gordijnen zijn op een speciale manier behandeld, waardoor ze onder invloed van zonlicht schadelijke stoffen zoals formaldehyde uit de lucht zouden halen. Klinkt interessant, maar de details over de werking zijn summier. Zo lijken de gordijnen maar voor een beperkt aantal stoffen te werken, en bijvoorbeeld niet voor fijnstof en stikstofdioxide. Ook is niet helemaal duidelijk hoe groot de ruimte is die gezuiverd kan worden en of dit ook werkt als er geen zon op de gordijnen valt. Ikea zegt wel dat het effect na een wasbeurt behouden blijft. De Gunrid-gordijnen zijn waarschijnlijk niet dé oplossing voor luchtverontreiniging, maar een buil kun je je er niet aan vallen. Ze zijn opvallend genoeg nauwelijks duurder dan gewone gordijnen. Een set van 300x145 cm kost €30. De gordijnen zijn gemaakt van gerecycled materiaal en verkrijgbaar in lichtgrijs en lichtroze. Ze zijn niet verduisterend.



GEPROBEERD

Gezondere airfryerfrites?

'Minstens 30% minder calorieën en koolhydraten' en '30% minder vet', staat in het Engels op de verpakking van de Leon & León airfryerfrites. Zulke claims zijn lastig te checken, merken we.

Deze Leon & León-frites (€1,99 voor 500 gram bij Albert Heijn) zijn gemaakt van de Colomba-aardappel. Daarin zitten inderdaad minder calorieën en koolhydraten. Als onderbouwing van de claims staat op de verpakking een vergelijking tussen de voedingswaarden van Leon-frites bereid in de airfryer, en die van gewone diepvriesfrites gefrituurd in olie. Niet verrassend dat de frites van Leon daar gunstiger uitkomen. Maar een vergelijking met andere merken oven- en airfryerfrites staat niet op de verpakking en krijgen we ook niet van Leon & León. We lieten de Leon-frites door 36 personen klaarmaken en proeven. Een grote meerderheid vond de frites lekker, maar de meesten vonden ze niet lekkerder dan andere airfryerfrites. Aan de frietjes is al zout toegevoegd. 'Geen gestrooi meer met zout na de bereiding', staat op de

zak. Toch blijken 15 proevers wél extra zout toe te voegen, waardoor de totale zoutinname behoorlijk oploopt. Maar liefst 22 proevers overwogen de Leon & León-frites te kopen. Veel van de overige 14 proevers vinden ze te duur. De claims op de verpakking blijven hangen: 16 proevers denken dat de frites gezonder zijn dan andere airfryer- en ovenfrites. Maar wij vonden daar dus onvoldoende onderbouwing voor. Blijft de vraag over of je gezonder bezig bent

Niet voldoende onderbouwing voor de claims

door te kiezen voor frites met minder koolhydraten. Tja, patat eet je niet voor je gezondheid, maar omdat je het lekker vindt. Door te bakken in hetelucht in plaats van in olie, bespaar je bij alle frites op vet en calorieën, niet alleen bij de Leon-variant.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/leonleonfrites



Top-3 **GETEST** inbouw vaatwassers

De beste inbouwvaatwasser is er een van Siemens voor €720. De huidige Beste Koop kost zo'n €200 minder en is ook van Siemens. Het verschil met de Beste uit de Test is vooral het droogresultaat, al is dit met een 8,2 ook prima in orde. Van de SN636X03IE (Beste Koop) bestaat ook een 01IN-variant die €40 duurder is. Deze heeft onder ande-

re een extra programma voor machine-onderhoud. De Bosch heeft hetzelfde Testoordeel als de Beste Koop, maar is minder gebruiksvriendelijk. Met name het zelfreinigend vermogen is niet zo goed bij deze vaatwasser. Wel is hij stiller. Hieronder de belangrijkste kenmerken van de drie beste vaatwassers met een goede prijs-kwaliteitverhouding.

DE DRIE BESTE

	MERK & TYPE	RICHTPRIJS	TEST- OORDEEL	WASSEN	DROGEN	ENERGIE- EN WATERVERBRUIK	PROGRAMMADUUR	GELUID
INBOUWVAATWASSERS								
1	Siemens SN657X01PN	€720	7,9	8,2	9,8	7,7	4,6	6,9
2	Siemens SN636X03IE	€530	7,3	7,6	8,2	7,3	4,2	6,4
3	Bosch SMV461X04N	€595	7,3	7,9	8,3	7,0	3,8	6,9

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager • Prijzen zijn van maart

GEPROBEERD

Nieuwe online bank

Sinds kort is de Spaanse online bank Openbank actief in Nederland. De hoge rente (2%) op de spaarrekening van Openbank is vooral een lokkertje. Die geldt namelijk alleen voor de eerste zes maanden én tot een saldo van €5000. De gratis betaalrekening met betaalpas is echt gratis. Althans, je moet wel betalen als je meer dan vijf keer per maand geld opneemt en er is een koersopslag van 1,5% bij pinnen in vreemde valuta. Zodra je de betaalpas koppelt aan Travel+ vervalt die koersopslag en krijg je een reisverzekering. Je betaalt dan wel €7,99 per maand. Dat is vrij prijzig in vergelijking met de meeste Nederlandse betaalrekeningen. Met de betaalrekening van Openbank kun je niet betalen via iDeal. Online betalingen kun je doen met de gratis virtuele prepaid creditcard van Openbank (de eCommerce Card). Met het Spaanse IBAN-rekeningnummer kun je wel rekeningen betalen via automatische incasso. En ook bijvoorbeeld je salaris op de rekening laten storten.

@ OP ONZE SITE
consumentenbond.nl/betaalrekening/openbank





GEPROBEERD

Superwifi

KPN belooft internetabonnees snel en stabiel internet in en om het huis als ze voor Superwifi kiezen. Bij Superwifi gaat het om strategisch te plaatsen wifi-zenders die werken met mesh-techniek. Ze geven alle apparaten in huis vlot wifi en communiceren ook draadloos met elkaar. KPN Superwifi is simpel te installeren en effectief: bij onze metingen hadden we op zolder 31 Mbps en beneden 35 Mbps. Dat was daarvoor nog respectievelijk 12,6 en 50 Mbps. In de oude situatie was de wifi beneden dus sneller. Toch is in het hele huis een acceptabele snelheid fijner. Zowel bestaande als nieuwe klanten kopen een set met twee schotels voor €149 (in plaats van €199) en met drie schotels voor €199 (in plaats van €299). KPN geeft niet aan hoelang deze korting geldt. Met twee schotels is het gros van de woningen van een dekkend wifinetwerk te voorzien. Drie schotels kunnen nodig zijn bij dikke muren en/of meer verdiepingen.

@ OP ONZE SITE consumentenbond.nl/kpnsuperwifi

Geen verplichte verzekering

Er komt geen verplichte WA-verzekering voor e-bikes in Europa. De Europese Commissie wilde zo'n verzekering invoeren. Maar het Europees Parlement stelt dat kleinere motorvoertuigen, zoals elektrische fietsen en segways, waarschijnlijk aanzienlijk minder schade aan personen of goederen veroorzaken dan andere voertuigen. Het zou daarom 'onevenredig en niet toekomstgericht zijn' om deze voertuigen op te zadelen met een 'dure en buitensporige dekking'. Wij zijn van mening dat in Nederland de aansprakelijkheid voor schade door e-bikes al goed is geregeld via de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP). Hoewel de AVP in principe geen schade door motorvoertuigen dekt, hebben de verzekeraars afgesproken een uitzondering te maken voor de populaire e-bikes.

Oplichters bij klantenservices

Even snel het telefoonnummer googelen als je een vraag wilt stellen aan een bedrijf. Dat gebeurt best veel. Maar het is wel oppassen geblazen, want zo kom je soms bij nepklantenservices terecht. Die claimen een klantenservice te zijn voor allerlei bedrijven en vermelden een Nederlands telefoonnummer. Als je dit belt, krijg je een Engels sprekende oplichter aan de lijn die via allerlei babbeltrucs probeert je bankrekening te plunderen. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft in februari 100 'foute' telefoonnummers ontdekt en ingetrokken, maar het blijft oppassen. We zien dat ook na de actie van de ACM sommige oplichters nog actief zijn. Ons advies: zoek het telefoonnummer van een bedrijf niet met een zoekmachine, maar kijk liever op de site van het bedrijf zelf.

@ OP ONZE SITE consumentenbond.nl/nepklantenservice



NA DE BREXIT

De Europese Gezondheidskaart EHIC is in ieder geval in 2020 nog geldig in het Verenigd Koninkrijk. Met deze kaart hoef je in het buitenland niet zelf de rekening te betalen en die later bij de zorgverzekeraar te declareren.