

Testjaarboek 2020

Testjaarboek 2020

Bijna 1300 producten en diensten getest

1e druk, december 2019

© 2019 Consumentenbond, Den Haag

Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden

Inlichtingen: Consumentenbond

Eindredactie en samenstelling: Lisa van Rens

Verder werkte mee: Mediaeval Tekst en Vorm, Nijmegen

Grafische verzorging: PUUR Publishers, Utrecht

Illustraties omslag: iStockphoto.com

ISBN 978 90 5951 4508

NUR 600

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht c.q. de uitgever van deze uitgave, door de rechthebbende(n) gemachtigd namens hem op te treden, niets uit deze uitgave worden veeleelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking. De uitgever is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor kopiëren, als bedoeld in artikel 17 lid 2, Auteurswet 1912 en in het KB van 20 juni 1974 (Stb. 351) ex artikel 16B Auteurswet 1912, te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden.

Hoewel de gegevens in dit boek met grote zorgvuldigheid zijn bijeengebracht, aanvaardt de uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele (zet)fouten of onvolledigheden. De uitgever heeft ernaar gestreefd de rechten van derden zo goed mogelijk te regelen; degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich tot de uitgever wenden

Inhoud

Inleiding	7
1 Auto, Fiets & Verzekeringen	9
Aansprakelijkheidsverzekeringen	10
E-bikes	14
Fietsdragers	23
Inboedelverzekeringen	28
Navigatiesystemen	32
Opstalverzekeringen	38
Rechtsbijstandverzekeringen	41
2 Digitaal	47
Bewakingscamera's	48
Bluetoothspeakers	53
Draadloze opladers	59
E-readers	63
Fotocamera's	66
Koptelefoons	72
Laptops (14/15 inch)	78
Mobiele virusscanners	83
Printers	89
Slimme deurbellen	96
Slimme lampen	101
Smartphonecamera's	106
Smartphones	112
Smartphone-updates	118
Smartwatches	123
Soundbars	128
Tablets	133
Telefoonabonnementen	140
Televisies	144
Virusscanners	150

3 Voeding & Gezondheid	157
Alcoholvrij bier	158
Appelmoes	164
Eiersalade	170
Elektrische tandenborstels	175
Koffiepads	179
Multivitaminesupplementen	184
Ontbijtkoeken	190
4 Woning & Huishouden	199
Airfryers	200
Babymatrassen	204
Blenders	210
Combimagnetrons	215
Dweilsystemen	221
Espressomachines	225
Filterkoffiezetapparaten	231
Grasmaaiers	235
Hogedrukreinigers	240
Keukenapparaten	246
Keukenweegschalen	252
Koelvriescombinaties	256
Melkopschuimers	262
Onkruidbranders	265
Schroefboormachines	269
Senseo-machines	274
Sledestofzuigers	278
Snoeischaren	284
Staalstofzuigers	288
Stoomstrijkijzers en -generatoren	291
Vaatwassers	299
Wasmachines	304
Witwasmiddelen	309
Register	317

Inleiding

De Consumentenbond komt op voor de belangen van de consument. Daarnaast staan we bekend als testorganisatie. Niemand die zo veel producten en diensten geheel onafhankelijk en kritisch onderzoekt als wij. In deze 31e editie van het *Testjaarboek* staan samenvattingen van tests die zijn verschenen tussen december 2018 en november 2019 in de *Consumentengids* en de *Digitale Gids*. Het resultaat: een praktische, uitgebreide en objectieve koopwijzer. Daarom is het *Testjaarboek* al jaren een waardevolle hulp bij het doen van de juiste aankoop. Op het Testoordeel van de Consumentenbond kun je namelijk bouwen. De testapparaten worden anoniem ingekocht en zorgvuldig onderzocht, soms in samenwerking met buitenlandse zusterorganisaties. Ook de praktijkproeven naar diverse soorten dienstverlening gebeuren anoniem en onafhankelijk. Het resultaat: kritische en betrouwbare informatie over bijna 1300 producten en diensten.

De tests zijn verdeeld in productcategorieën. Onder 'Auto, Fiets & Verzekeringen' vallen onder andere tests van e-bikes, fietsdragers en opstalverzekeringen. Tests van bewakingscamera's, e-readers, printers, smartphones en tablets staan in de categorie 'Digitaal'. De categorie 'Voeding & Gezondheid' bevat tests van bijvoorbeeld alcoholvrij bier, appelmoes en koffiepads. Natuurlijk ontbreekt ook de categorie 'Woning & Huishouden' niet, met tests van onder andere blenders, espressomachines, snoeischaars, stofzuigers en wasmachines.

Alle tests zijn terug te vinden in de inhoudsopgave en in het alfabetische register achterin. Per test zijn steeds de belangrijkste resultaten weergegeven en aan het begin van iedere test staat in welk nummer van welke gids het uitgebreide, complete verslag te vinden is. Aan het eind van vrijwel iedere test staat een verwijzing naar onze website met de laatste, actuele gegevens, extra informatie of videobeelden.

Uit de meeste tabellen in dit *Testjaarboek* (en op onze website) is niet alleen op te maken of een product goed is, maar ook hoe het ene goede product toch nog kan verschillen van het andere goede. In de kolom 'Testoordeel' staat aangegeven hoe het geteste product heeft gescoord.

Het product met de hoogste score staat bovenaan. Zie voor verdere instructies over de tabellen het kader hieronder.

Veel plezier met – en voordeel van – deze editie!



Handleiding voor de tabellen

De predicaten in de tests zijn gebaseerd op de volgende uitgangspunten:



Beste uit de Test is bedoeld voor producten met de beste testresultaten, ongeacht de prijs. Dus producten die in de test boven de rest uitsteken.



Beste Koop staat voor producten met de beste prijs-kwaliteit-verhouding. Hierbij zijn de testresultaten afgezet tegen de prijs van het product.



Afrader slaat op producten die dusdanig slecht zijn dat we ze afraden.

1

Auto, Fiets & Verzekeringen

Aansprakelijkheidsverzekeringen

Consumentengids maart 2019

Een aansprakelijkheidsverzekering hoort standaard in je verzekeringspakket. Toch twijfelt zo'n 15% van onze panelleden aan het nut ervan en heeft bijna 4% er zelfs geen afgesloten – met alle risico's van dien.

Hoge schadeclaims

Bij het panelonderzoek dat wij uitvoerden, doken beduidend forse schades op. Van €4000 voor een per ongeluk afgestoten bril tot €15.000 voor een fikse waterschade bij de burens als gevolg van een niet aangesloten regenafvoer. Ben je aansprakelijk voor zware letselschade aan een ander, dan hebben we het over heel andere bedragen. De schadeclaims lopen dan al snel in de tonnen, tot zelfs een miljoen of meer.

Dit soort bedragen kun je meestal niet uit eigen middelen ophoesten. Heb je in zo'n geval geen aansprakelijkheidsverzekering (AVP), dan kan zo'n claim voor grote financiële problemen zorgen. Niet alleen bij de veroorzaker van de schade, maar ook bij de gedupeerde.

Lekkage bij de burens

Zo had een van de deelnemers aan ons panelonderzoek schade aan zijn huis door een grote lekkage bij de burens. Die burens bleken tot overmaat van ramp geen aansprakelijkheidsverzekering te hebben. Gelukkig kon hij de schade via zijn eigen opstalverzekering afwikkelen.

Anders dan de basiszorgverzekering, de opstalverzekering voor degenen met een hypotheek en de WA-verzekering voor bezitters van een motorvoertuig, is de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren niet verplicht. Van de ruim 11.000 panelleden geven er 435 (3,8%) aan op dit moment géén AVP te hebben. Nog eens 3% weet niet of hij of zij er een heeft afgesloten. Van de genoemde 435 vindt een derde een AVP 'niet nodig' en heeft een op de acht 'er geen geld voor (over)'.

Maar één keer gebruikt

Ook opvallend: degenen die de verzekering wel hebben, blijken lang niet allemaal overtuigd te zijn van de noodzaak ervan. Slechts 35,4% vindt een AVP 'heel erg nuttig' en bijna de helft spreekt van 'gewoon

Aansprakelijkheidsverzekeringen

	Verzekeraar	Testoordeel	Verzekerd bedrag	Eigen risico	Jaarpremie gezin met kinderen	Jaarpremie stel zonder kinderen met kinderen	Jaarpremie alleenstaande met kinderen	Jaarpremie alleenstaande zonder kinderen	Mogelijk ander verzekerd bedrag
■	1 Centraal Beheer	8,9	€1.500.000	€0	€78	€60	€78	€39	€2.500.000
	2 ZLM	8,8	€2.500.000	€0	€48	€48	€48	€36	
	3 Interpolis	8,7	€2.500.000	€0	€86	€57	€57	€34	
	4 ASR (Sterdekking)	8,7	€1.250.000	€0	€92	€92	€92	€62	€2.500.000
	5 ABN Amro	8,6	€1.250.000	€0	€70	€65	€70	€43	€2.500.000
	6 Ohra	8,6	€1.250.000	€0	€63	€52	€58	€36	€2.500.000
▶	7 United Insurance	8,6	€1.250.000	€0	€43	€38	€38	€25	€2.500.000
	8 ING	8,1	€1.250.000	€0	€71	€71	€71	€43	€2.500.000
	9 ASR	7,9	€1.250.000	€0	€77	€77	€77	€47	€2.500.000
	10 Klaverblad	7,7	€1.250.000	€0	€65	€52	€65	€40	€2.500.000
	11 ANWB	7,4	€2.500.000	€0	€65	€65	€65	€39	
	12 Unigarant	7,4	€2.500.000	€0	€81	€81	€81	€49	
	13 Aegon	7,4	€1.250.000	€0	€80	€65	€73	€44	€2.500.000
	14 Nationale-Nederlanden (online)	7,3	€2.500.000	€0	€91	€66	€86	€48	€1.000.000
	15 Univé	7,3	€2.500.000	€0	€66	€60	€66	€43	
	16 InShared	6,8	€1.500.000	€100	€66	€60	€66	€30	
	17 Allianz	6,8	€1.250.000	€0	€92	€81	€92	€58	€2.500.000
	18 Reaal (online)	6,8	€2.500.000	€0	€70	€60	€65	€38	
	19 AllSecur	6,7	€1.250.000	€0	€89	€76	€89	€54	€2.500.000
	20 Aon Direct	6,7	€1.500.000	€0	€51	€51	€51	€34	€2.500.000
	21 FBTO	6,6	€1.500.000	€0	€79	€60	€70	€49	
	22 SNS	6,5	€1.250.000	€0	€64	€64	€64	€36	
	23 Verzekerezelf.nl	6,4	€1.250.000	€0	€72	€58	€72	€41	
	24 De Goudse	6,3	€1.250.000	€0	€89	€66	€89	€40	€2.500.000
	25 Ditzo	6,3	€1.250.000	€0	€76	€56	€67	€45	€2.500.000
	26 Hema	6,2	€1.500.000	€100	€63	€46	€54	€38	
	27 nowGo	5,5	€1.250.000	€0	€66	€52	€66	€45	

■ Beste uit de Test ▶ Beste Koop

- Peildatum: 1 januari 2019.
- Premies zijn zo veel mogelijk gebaseerd op een verzekerd bedrag van €1,25 miljoen en geen eigen risico; in lijn met wat wij adviseren.
- De premies van InShared zijn leeftijdsafhankelijk; die van AllSecur zijn leeftijds- en postcodeafhankelijk.
- FBTO kent standaard een eigen risico van €100, maar dat is hier af-

gekocht tegen 10% extra premie.

- ANWB-leden krijgen bij ANWB 5% premiekorting.
- ASR Sterdekking vergoedt meer, zoals schade aan gehuurde spullen van een privépersoon tot €12.500.
- ABN Amro- en ING-verzekeringen zijn alleen af te sluiten met een betaalrekening van die bank.
- ZLM is alleen actief in Zeeland en Noord-Brabant.

nuttig'. Ruim 15% twijfelt dus aan het nut en de noodzaak van een AVP. Een van hen noemt een AVP bij wijze van verklaring een 'noodzakelijk kwaad met kinderen'. Maar ook voor volwassenen zit een ongeluk in een klein hoekje.

Een andere twijfelaar geeft aan de verzekering 'na vele jaren premie afdragen maar één keer gebruikt' te hebben. Dat is bij ruim 16% van de panelleden het geval. Ruim 56% geeft aan de verzekering nog nooit nodig te hebben gehad. Slechts 2,6% deed vaker dan twee keer een beroep op zijn/haar AVP. En in heel 2018 dienden maar 255 panelleden (2,2%) een claim in bij hun aansprakelijkheidsverzekeraar.

Net als voor alle verzekeringen geldt natuurlijk dat je hem het liefst nooit nodig hebt. Maar als de nood aan de man is, ben je blij dat je verzekerd bent.

Onverantwoord risico

De AVP behoort volgens ons tot het basispakket financiële diensten dat elk huishouden moet hebben. Er geen afsluiten, is een typisch voorbeeld van *penny wise, pound foolish*. Met andere woorden: tegenover een besparing van enkele euro's aan premie per maand staat een onbekend, maar onverantwoord groot risico. Gewoon afsluiten dus. En als je toch bezig bent, neem dan meteen even de tijd de polis uit te zoeken die het best bij je situatie past. Zowel qua voorwaarden als qua premie zijn er namelijk wezenlijke verschillen (zie de tabel).

Snel bespaard

Uit ons panelonderzoek bleek dat de meeste verzekerden niet erg bezig zijn met hun aansprakelijkheidsverzekering. Bijna zes op de tien panelleden sloten hun AVP-verzekering gemakshalve af bij de verzekeraar waar ze 'toch al klant' waren. Terwijl een snelle vergelijking tot een verrassende uitkomst kan leiden.

Zo slagen relatief onbekende aanbieders als United Insurance, Aon Direct en ZLM er al jaren in een behoorlijke tot zeer goede AVP aan te bieden tegen een zeer schappelijke premie. Zet dat eens af tegen de veel duurdere, maar zeker niet betere polissen van 'vertrouwde' namen als Allianz, FBTO en De Goudse. Dat is snel bespaard!

Uitzonderingssituaties

In essentie doen alle onderzochte aansprakelijkheidsverzekeringen wat ze moeten doen. Daarom vallen er ook geen onvoldoendes in onze AVP-test. De verschillen zitten met name in de dekking van sommige uitzonderingssituaties. Bijvoorbeeld of de schade die je kind tijdens een logeerpartijtje of aan spullen van de (niet-professionele) oppas veroorzaakt, wordt vergoed via een oppas- en logeerclausule. Een aantal aansprakelijkheidsverzekeringen bevat ook een sport- en spelclausule voor bepaalde schades tijdens het sporten.

Schade die je veroorzaakt tijdens het uitvoeren van een vriendendienst worden door alle AVP's gedekt, net als schade aan geleende spullen. Maar de hoogte van de vergoedingen loopt behoorlijk uiteen. In elk geval de AVP's tot en met plaats negen in de tabel scoren hoog met deze clausules, waardoor in de genoemde uitzonderingssituaties tóch wordt vergoed. Hoewel er dus feitelijk geen sprake is van aansprakelijkheid. Wil je weten welke aansprakelijkheidsverzekering het best bij je situatie past? Vul de vergelijker in op www.consumentenbond.nl/aansprakelijkheid.



Centraal Beheer (Beste uit de Test)

De beste AVP is tevens een van de duurdere. Centraal Beheer scoort hoog door de oppasclausule, sport- en spelclausule en een ruime vriendendienstclausule (tot €25.000).

United Insurance (Beste Koop)

Ondanks een kleine premiestijging per 1 januari heeft United Insurance nog altijd voor iedereen de goedkoopste AVP. De voorwaarden van deze dochter van de Amsterdamse verzekeringsmakelaar Klap zijn sinds vorig jaar bovendien flink verbeterd. Het Testoordeel gaat mede daardoor van 7,2 naar 8,6. Een prima alternatief in Zeeland en Noord-Brabant is ZLM.