

DIGITALE GELDZAKEN



Regel alles
handig
en veilig
online

Digitale geldzaken

REINOUT VAN DER HEIJDEN

DIGITALE GELDZAKEN

Consumentenbond

1^e druk, oktober 2014

© 2014 Consumentenbond, Den Haag

Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden

Inlichtingen Consumentenbond

Auteur: Reinout van der Heijden

Verder werkten mee: Ingrid Bauwer, Georgie Dom, Jan Klinckenberg, Rien Meijer,

Nanni Tempelman, Kees Verplanke, Bas Willigenburg en Ingrid Zuurmond

Eindredactie: Vantilt Producties, Nijmegen

Grafische verzorging: PUUR Publishers

Foto's: iStockphoto, NationaleBeeldbank (pag. 25 en 27)

ISBN 978 90 5951 2924

NUR 793

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 veelevoudig 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	9
01 Elektronisch betalen	11
1.1 Lege portemonnee	12
1.2 Uw rechten	13
1.2a Basisvoorzieningen	13
1.2b Europees rekeningnummer	14
1.2c Overstapservice	16
1.3 Nieuwe ontwikkelingen	18
1.3a Alles digitaal	18
1.3b Contactloos betalen	21
1.3c Veiligheid en privacy	22
1.3d Ov-chipkaart	23
02 Internetbankieren	25
2.1 Kennismaking	26
2.1a Inloggen	26
2.1b Mobiel bankieren	29
2.1c Gebruiksgemak	32
2.2 Belangrijkste opties	35
2.2a Geld overschrijven	35
2.2b Finbox	38
2.2c Buitenlandse overboeking	39
2.2d Zoeken, printen en downloaden	41
2.2e Informatie en contact	42
2.2f Hulpmiddelen	43
2.3 Geavanceerde mogelijkheden	44
2.3a Rekening beheren	44
2.3b Instellingen	44
2.3c Pasblokkade	45
2.3d Limieten aanpassen	46
2.3e Alerts	47
2.3f Nooit meer roodstaan	48
2.3g Boekhoudprogramma's	49
2.3h Bankieren zonder internet	51
2.3i Noodgeld in het buitenland	53
2.4 Kosten	53
2.4a Betaalpakket	53
2.4b Geld in het buitenland	55
2.4c Betalen voor het betalen	57

03	Online winkelen	59
3.1	Webwinkels	60
	3.1a Aanbod	60
	3.1b Betrouwbaar?	62
	3.1c Nadelen	65
	3.1d Levertijd	65
3.2	Alles over betalen	66
	3.2a Betaalmiddelen	66
	3.2b Bezorgkosten	68
	3.2c Btw en invoerrechten	68
3.3	Keurmerken	69
	3.3a Thuiswinkel Waarborg en Webshopkeurmerk	69
	3.3b Geen keurmerk?	70
3.4	Uw rechten	71
	3.4a Algemeen	71
	3.4b Koop op afstand	71
	3.4c Kopen in een EU-land	75
	3.4d Kopen buiten de EU	77
04	Een reis boeken	79
4.1	Wat kan er misgaan?	81
	4.1a Misleidende prijzen	81
	4.1b Opletten bij aanbiedingen	83
	4.1c Het oordeel van anderen	83
4.2	Slim boeken	86
	4.2a Vliegen voor een prikke	87
	4.2b Voordelige hotels	89
	4.2c Vervoer	91
	4.2d Veilingsites	93
	4.2e Woningen van particulieren	95
4.3	Veiligheid en garantie	97
	4.3a Keurmerken	97
	4.3b Geschillencommissie	98
	4.3c Hulpfondsen	98
	4.3d Veilig betalen	100
4.4	Uw rechten	101
	4.4a Overheidstoezicht	101
	4.4b Lokkertjes	101
05	Sparen	103
5.1	Gemak versus rente	104
	5.1a Ontevreden spaarders	104
	5.1b Trouw aan betaalrekening	104
	5.1c Zoeken naar een betere rente	104
5.2	Aan de slag	106
	5.2a Een nieuwe spaarrekening openen	106
	5.2b Overstappen naar andere spaarrekening	107

5.2c	Uw spaarrekening beheren	108
5.2d	Spaargeld vastzetten	109
5.2e	Geblokkeerde rekeningen	111
5.2f	BEM-clausule	112
5.3	Depositogarantiestelsel	113
06	Beleggen	115
6.1	Hoe werkt het?	116
6.1a	Profiel bepalen	116
6.1b	Rekening openen	117
6.2	Kosten	118
6.2a	Provisieverbod	118
6.2b	Zelf beleggen	119
6.2c	Beleggen met advies	122
6.3	Actuele informatie	123
6.3a	Financieel nieuws	124
6.3b	Koersinformatie	127
6.3c	Buitenlandse informatie	128
6.4	Portefeuille beheren	128
07	Lenen & hypotheek	131
7.1	De wereld binnen handbereik	132
7.2	Consumptieve leningen	132
7.2a	Spelregels bij leningen	132
7.2b	Persoonlijke lening	133
7.2c	Doorlopend krediet	134
7.2d	Flexibel betalen	135
7.2e	Roodstaan	135
7.2f	Buiten de bundel	136
7.3	Rechten en beperkingen	136
7.3a	Kredietcheckers	137
7.3b	Maximale lening	138
7.3c	Boete en incasso	139
7.4	De praktijk	140
7.4a	Aanbieders zoeken	140
7.4b	Offertes aanvragen	141
7.4c	Afsluiten	142
7.5	Hypotheeken	143
7.5a	Lenen met onderpand	143
7.5b	Renteaftrek	144
7.5c	Hypotheek via internet	145
7.5d	Lenen bij verbouwen	145
08	Verzekeren	147
8.1	Zelf doen of advies vragen?	148
8.1a	Voor- en nadelen	148
8.1b	Teloorgang van de tussenpersoon	149

8.1c	Serviceabbonementen	151
8.2	Communicatie	154
8.2a	Digitaal afhandelen	154
8.2b	Zorgverzekeraars online	155
8.3	Aan de slag	157
8.3a	Oriëntatie	157
8.3b	Vergelijkingssites	157
8.3c	Keuze bepalen	160
8.3d	Afsluiten	161
8.3e	Oude verzekering opzeggen	162
8.4	Klachten	163
09	Veiligheid boven alles	165
9.1	Wees niet goedgelovig	166
9.1a	Kijk uit met klikken en downloaden	166
9.1b	Houd software actueel	169
9.1c	Veilig bankieren	170
9.2	Kies de juiste beveiliging	172
9.2a	Een goed wachtwoord	172
9.2b	Wachtwoordmanager	173
9.2c	Virusscanner	174
9.2d	Computertoegang	175
9.3	Zorg voor een goede verbinding	176
9.3a	Website met slotje	176
9.3b	Draadloos netwerk beveiligen	176
	Bijlage: Praktische digitale hulpmiddelen	179

INLEIDING

Sommige mensen geven iets te gemakkelijk geld uit, terwijl anderen het juist lastig vinden om de knoop door te hakken.

Herkent u zichzelf en uw partner hierin? Dan heb ik goed nieuws voor u. Deze klassieke tegenpolen hebben met internet een prachtig hulpmiddel beschikbaar. Het is zo gemakkelijk om een aankoop later ongedaan te maken, dat de grootste twijfelaar doortastend wordt. En er is zoveel keuze dat zelfs de snelste beslisser er langer over doet.

Wie de mogelijkheden en valkuilen van internet beter leert kennen, heeft minder last van zijn impulsen of aarzelingen. En belangrijk: u bespaart tijd en geld. In hoofdstuk 1 gaat het over de nieuwe elektronische wereld waar we nu in leven. Er verandert veel en u kunt daarin niet achterblijven.

Het uitgebreidste hoofdstuk is dat over internetbankieren: hoofdstuk 2 behandelt uitgebreid de praktische toepassingen hiervan, zowel via de computer als via apps op de smartphone of tablet. De tips en trucs worden per bank doorgenomen. De mogelijkheden zijn veel groter dan u denkt.

In hoofdstuk 3 leest u alles over de gemakken van winkelen, maar ook over manieren om een onbetrouwbare website te herkennen, betalen via internet en uw rechten om een koop ongedaan te maken. Hoofdstuk 4 gaat specifiek over het boeken van een reis, hotel of vliegtuig.

Internetbankieren geeft toegang tot andere geldzaken, zoals sparen (hoofdstuk 5), beleggen (hoofdstuk 6), lenen en hypotheek (hoofdstuk 7) en verzekeren (hoofdstuk 8). U hoeft zich echter niet tot uw huisbank te beperken. Er zijn ook andere aanbieders die letterlijk een muisklik verder liggen en soms beter aansluiten op uw wensen en budget.

Internet maakt het gemakkelijk uw geldzaken onder controle te krijgen en zo veel mogelijk zelf af te handelen. Houd daarbij wel rekening met de nodige voorzorgsmaatregelen om uw digitale veiligheid (hoofdstuk 9) te waarborgen. Tot slot vindt u in de bijlage nog een selectie van websites en apps voor uw digitale geldzaken.

Reinout van der Heijden is hoofdredacteur van de *Geldgids* van de Consumentenbond en financieel planner. Hij heeft de universitaire studies Verzekeringskunde en Communicatiewetenschappen afgerond. Op www.volkskrant.nl/geldvraag beantwoordt hij wekelijks vragen van lezers over alles wat met geld te maken heeft.



01

ELEKTRONISCH **BETALEN**

Papieren treinkaartjes en knisperende bankbiljetten krijgen opvolgers die niet tastbaar zijn. Handig, maar ook even wennen.



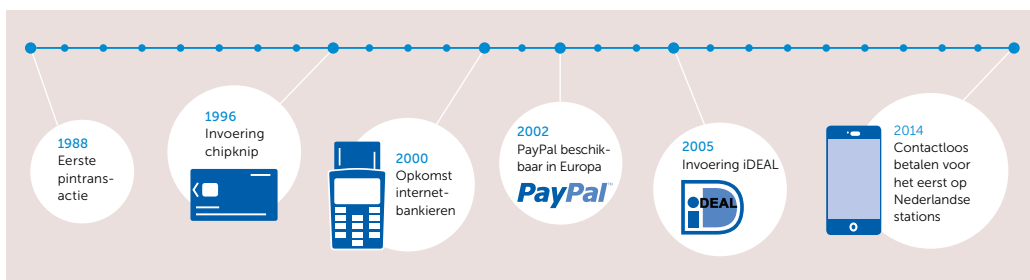
OPEN
-24 Hours-

1.1 Lege portemonnee

De laatste 25 jaar is ons betaalgedrag flink veranderd. Van geld opnemen op het postkantoor, via de pinpas en -code naar contactloos betalen. De voornaamste functie van de portemonnee is niet meer het dragen van geld, maar het opbergen van de bankpas, creditcard en ander plastic.

Betalen met pin, iDEAL of automatische overschrijving levert een groot gemak op, maar vereist ook grotere oplettendheid. Met digitaal geld doen mensen sneller impulsaankopen en er komen ook andere veiligheidsrisico's in beeld. Digitale diefstal kan heel snel gaan.

Figuur 1 25 JAAR ELEKTRONISCH BETALEN



De jongere generaties passen zich het snelst aan de nieuwe omstandigheden aan. Zij volgen hun uitgaven dagelijks via de bankapp op hun smartphone, declareren hun medicijnen door de rekening te uploaden naar de zorgverzekering en handelen steeds meer zaken digitaal af: van een claim voor de schadeverzekering tot aangifte doen bij de politie.

Sommige mensen hebben moeite om zich aan te passen. Er is niets mis met vasthouden aan gewoonten, maar de maatschappij toont er steeds minder begrip voor. Nederland is een van de meest gedigitaliseerde landen ter wereld. Digibeten die hier niet in meegaan, hebben het moeilijk. Er zijn ook mensen die niet overweg kunnen met computers, omdat zij bijvoorbeeld slecht zien. Ze hebben hulp nodig, zowel van hun omgeving als van de bank (zie par. 2.2f).

De digitalisering van de portemonnee maakt ons afhankelijk van technologie. Af en toe zijn banken door een computerstoring vele uren achtereen niet of slecht bereikbaar. Bovendien gaat ook de criminaliteit mee in de digitalisering. De klassieke bankoverval is inmiddels uitgestorven in Nederland. In 1992 werden er nog 570 banken beroofd, maar in 2013 was het er nog maar 1. Het aantal overvallen op geldtransporten, winkels, bedrijven en burgers is ook flink gedaald. De straatroof is vervangen door computerroof. Heel wat burgers worden slachtoffer van phishing, skimming, pharming en andere technologische vormen van diefstal, zoals oplichting via internet.