

Online opzeggen vaak puzzeltocht

Ergens een account aanmaken of abonnement nemen is vaak zo gepiept. Maar er vanaf komen is vaak lang niet zo simpel, blijkt uit ons onderzoek. Veel websites willen dat je belt en verzwijgen dat je ook online kunt opzeggen.

Tekst **Vincent van Amerongen**

Ron Schiltmans vat het op Twitter treffend samen: 'Wil je een abonnement nemen: klik hier, hier en hier! Wil je opzeggen? Zoek ergens op de website naar de 10 verborgen cijfers die samen een telefoonnummer vormen dat je kunt bellen om vervolgens 80 jaar door ons menu te dolen'.

Het beeld dat Schiltmans schetst is misschien wat overtrokken, maar wijkt niet eens zo heel ver af van de werkelijkheid. Want opzeggen is vaak een stuk lastiger dan je ergens aanmelden, blijkt uit ons onderzoek naar 125 diensten. We bekeken het opzeggemak bij een breed scala aan populaire diensten, van datingsites tot webshops, van sociale media tot verzekeraars, en van goede doelen tot telecombedrijven. Bij pakweg de helft (46%) gaat het om een betaalde overeenkomst (denk aan verzekeringen en abonnementen), de andere helft zijn gratis accounts (o.a. webshops, social media).

De belangrijkste conclusie: een op de drie bedrijven (33%) maakt online opzeggen lastig of onmogelijk. Bij een kwart moet je goed zoeken om te vinden hoe dat moet. Bij 15 partijen (11%) kun je helemaal niet online opzeggen: je ontkomt niet aan een (telefoon- of chat) gesprek met een medewerker. Dat zijn meestal kranten en goede doelen.

Een populaire aanpak is om alleen de beloptie onder de aandacht te brengen ('bel ons!'), alsof dat de enige mogelijkheid is. Pas als je zoekt, blijkt er ook een contactformulier te zijn. Op zes sites vonden we überhaupt niet hoe je je account kon verwijderen.

Doolhof

Een schoolvoorbeeld van zo'n opzegdoolhof is de Postcodeloterij, die we hierom al eerder op het matje hebben geroepen. Op de opzegpagina moedigt Gaston je aan om te bellen ('bellen is het snelst'), zonder dat gewezen wordt op

alternatieve mogelijkheden. Daarna volgt een puzzeltocht door schermen met boegbeeld Gaston en verborgen linkjes. Pas vier pagina's verder vinden doorzetters het opzegformulier.

Ook tijdschriftenreus Sanoma, bekend van onder andere Linda, Libelle en Donald Duck, is niet vies van rookgordijnen. De opzegpagina stuurt je in tekst en beeld nadrukkelijk richting telefonisch contact ('Het makkelijkst is om ons te bellen'). Helemaal onderaan de pagina staat in kleine grijze lettertjes dat je ook 'een vraag kunt stellen' via een contactformulier. En zelfs dan moet je eerst een venster weggklikken dat aandringt op telefonisch contact.

Het is niet verrassend dat we bijna tweemaal zo vaak opzegdrempels zien bij betaalde diensten (45%) als bij gratis accounts (25%). Veel energiebedrijven, telefoonbedrijven, goede doelen, loterijen en kranten sturen aan op een belletje of live chat en verbergen het online-formulier. 'Ik weet nu al dat er dan eerst een irritant verkooppraatje wordt afge-stoken', verwoordt een twitteraar de ergernis. Als je al iemand aan de lijn krijgt. Je kunt ook in een eindeloze wachtrij terechtkomen.

Zo vertelde een lid ons over zijn erva-

ring bij de Staatsloterij: 'Ik probeer al vier dagen op te zeggen. Elke keer sta ik een kwartier in de wacht en dan wordt de verbinding verbroken. Maar toen ik in het menu koos om loten te kopen, had ik binnen drie minuten iemand aan de lijn'.

Gelukkig zijn er genoeg bedrijven die niet flauw doen als je iets wilt opzeggen. Schadeverzekeraars bijvoorbeeld, streamingdiensten, en de meeste banken en datingsites. Bij een op de drie doe je dat eenvoudig, vaak vanuit je account-omgeving. Voorbeelden hiervan zijn ABN AMRO, OHRA, FBTO, Netflix en Vereniging Eigen Huis.

Grote schoonmaak

Het verhaal ging tot nu toe over betaalde overeenkomsten. Maar we hebben ook gekeken hoe je van gratis accounts afkomt. Denk aan webshops en sociale media. Misschien vraag je je af waarom je zo'n account zou willen verwijderen. Toch is het vanuit privacy-oogpunt goed om af en toe een grote schoonmaak te houden onder je gratis accounts.

Een account laten wissen betekent dat het bedrijf niet alleen je persoonsgegevens moet wissen maar ook al je gebruiksgegevens. Die kunnen dus niet meer commercieel worden uitgebaat. Dat

Anti-online opzegtrucs

- 1 Doen alsof bellen de enige optie is om op te zeggen
- 2 Als je online opzegt, word je alsnog gebeld
- 3 Zeggen dat het proces langer duurt om een online opzegging te verwerken
- 4 Alleen 'tijdelijk deactiveren' prominent aanbieden
- 5 De informatie verstoppert in de privacyverklaring
- 6 De verwijdering automatisch ongedaan maken als je binnen 30 dagen inlogt (Twitter en Facebook)

Wat zegt de wet?

Volgens de wet (bekend als de 'Wet van Dam') moet je een abonnement kunnen opzeggen op dezelfde manier als waarop je het afsloot. Sloot je het abonnement online af, dan moet je ook online kunnen opzeggen, bijvoorbeeld via de website of door het sturen van een e-mail. Voor lidmaatschappen van verenigingen, zoals de ANWB en de Consumentenbond, geldt deze wet niet. Voor gratis accounts geldt deze wet ook niet. Daarvoor geldt alleen dat je het recht hebt om je persoonsgegevens te laten verwijderen.

Zo zeg je online op

Zoek op de site zelf hoe je kunt opzeggen. Google levert niet altijd betrouwbare antwoorden.

1 Log in en zoek in de 'Mijn'-omgeving naar een opzegmogelijkheid.

2 Vind je het daar niet, gebruik dan de zoek-

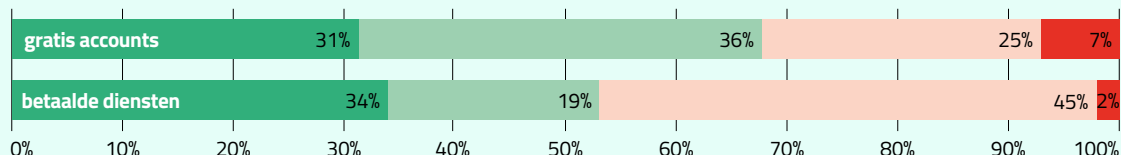
functie in het **service**-deel van de site. Soms heet het niet opzeggen, maar verwijderen, sluiten, deactiveren of opheffen.

3 Zie je alleen een optie om te bellen (of te chatten), en je wilt dat niet, ga dan op zoek naar een **contactformulier**.

4 Gaat het om een gratis account? Kijk dan op de privacypagina hoe je je persoonsgegevens kunt laten verwijderen. Dat is feitelijk hetzelfde.

5 Is er geen contactformulier, **mail dan** je opzegging naar het algemene mailadres.

KUN JE EENVOUDIG ONLINE OPZEGGEN?



- GEEN DREMPEL** De online-opzegmogelijkheid* is eenvoudig te vinden en opzeggen kan zonder persoonlijk contact te hoeven leggen.
 - LAGE DREMPEL** Om online op te zeggen* moet je mailen of een algemeen contactformulier invullen, en/of het is even zoeken hoe het kan.
 - HOGE DREMPEL** Een online-opzegmogelijkheid* is afwezig of moeilijk te vinden en/of het opzegproces kost veel moeite
 - ONVINDBAAR** Op de website hebben we niet gevonden hoe je kunt opzeggen*.
- *of bij gratis accounts: de mogelijkheid om je account te verwijderen*

GEEN DREMPEL

Gratis	Betaald
Bol.com	ABN AMRO
Etos	Consumentenbond
Fitbit	Allianz
Funda	Basic Fit
H&M	Centraal Beheer Achmea
Hema	eMatching
Lastpass (€)	FBTO
LinkedIn (€)	ING
MediaMarkt	Inshared
NPOStart (€)	Klaverblad
Nu.nl	Netflix
Parship (€)	OHRA
PayPal	Pathé Thuis
Peerby	Reaal
Relatieplanet (€)	Triodos
Ryanair	Unigarant
Strava (€)	Univé
Tinder	Vereniging Eigen Huis
Wehkamp	Videoland
Whatsapp	Vodafone

LAGE DREMPEL

Gratis	Betaald
AH.nl	ASN Bank
Ajax	Fit for Free
Bijenkorf	HelloFresh
BVA Auctions	Nationale Nederlanden
Coolblue	NLE
Drogisterij.net	Rabobank
Expedia	Simpel
Facebook	SNS/Volksbank
Google (€)	Sportcity
Groupon	Telegraaf
Jumbo	
Kieskeurig	
KLM	
Kruidvat	
Marktplaats	
Pinterest	
PostNL	
Praxis	
PSV	
Spotify (€)	
Thuisbezorgd	
Tripadvisor	
Twitter	
Yahoo	
Zalando	

HOGE DREMPEL

Gratis	Betaald
123inkt	Algemeen Dagblad
Airbnb	ANWB
AliExpress	Artsen zonder Grenzen *
Amazon.nl	Eneco
Blokker *	EnergieDirect
Booking	Essent
Easyjet	Greenpeace
Fonq	Hartstichting *
Gamma	ICS Cards **
Hotels.com	Knab **
Instagram	KPN
Karwei	KWF
Microsoft (€)	Lexa **
Plus	Nederlandse Loterij *
RTL XL (€) **	NRC
Ticketmaster	NS
Tweakers (€)	Oxxio
	PostcodeLoterij
	Rode Kruis **
	Sanoma tijdschriften
	Tele2*
	T-Mobile *
	Unicef
	Vattenfall
	Volkscrant
	Wereld Natuur Fonds *
	Ziggo

NIET GEVONDEN

Gratis	Betaald
Independer **	Greenchoice **
Koopjedaal	
UnitedConsumers	
VanDijk	
Zara	

- (€) gratis account met betaalde extra's
- * verbeteringen aangekondigd
- ** verbeteringen doorgevoerd

HET ONDERZOEK

Periode Steekproef in laatste week van november 2019.

Selectie 125 populaire dienstverleners waarbij je een online account kunt aanmaken. Bij 58 partijen gaat het om een overeenkomst met een betaalrelatie, zoals een abonnement.

Methode We hebben op de website en app gezocht naar de mogelijkheid om online op te zeggen, en gekeken naar de vindbaarheid en het opzegproces zelf. We hebben de opzegging niet afgerond en kunnen niet zeggen of opzeggingen goed worden verwerkt. Opzeggen via Twitter en Facebook is buiten beschouwing gelaten.

Bijzonderheden Bij verzekeraars is gekeken naar schadeverzekeringen opzeggen, bij banken naar rekeningen opheffen. Bij energieleveranciers hebben we hoe je kunt opzeggen als er geen nieuwe aanbieder is die het contract overneemt.

Weten hoe je online opzegt bij deze bedrijven?
consumentenbond.nl/onlineopzeggen

gaat veel verder dan je uitschrijven voor een nieuwsbrief. Daarnaast is het veiliger om je mailadres en wachtwoord op zo min mogelijk plekken achter te laten.

De meeste webshops maken het je niet moeilijk. Gewoon inloggen en kiezen voor 'account verwijderen'. Toch zijn er onlinewinkels zoals Blokker en Fonq, die alleen in de privacyverklaring melden dat je moet mailen om 'uw gegevens in te zien, te wijzigen of te verwijderen.' Wie gaat daar ooit zoeken?

Daarnaast verdienen de webshops van Amazon en AliExpress nog een prijs voor beste hindernisbaan. Beide websites trakteren de opzegger op een parcours met verstopte linkjes en keuzemenu's. Ook sociale media en techbedrijven laten een wisselend beeld zien. Google en Facebook laten je vrij eenvoudig je account deactiveren. Instagram en Microsoft maken het je daarentegen ouderwets lastig.

Opzegsites Er zijn opzegwebsites die voor een paar euro een opzegbrief versturen aan bedrijven, zoals opzeggen.nl, 123opzeggen.nl en opzegtermijn.nl. Wij vinden dat weggegooid geld: een mailtje zou ook moeten volstaan.

Opzeggen vs. data verwijderen
Een abonnement opzeggen betekent niet dat al je gegevens worden verwijderd. Bedrijven mogen ex-klanten nog benaderen met aanbiedingen. Wil je dat niet? Doe dan een beroep doen op je 'recht op vergetelheid'. Dat kan vaak met een mailtje naar een speciaal privacy-mailadres. Sommige basisgegevens moeten bedrijven langer bewaren, bijvoorbeeld voor de Belastingdienst.

Beterschap en smoezen

36 van de 54 bedrijven die we vroegen hun proces te verbeteren, reageerden. 10 partijen hebben direct aanpassingen doorgevoerd, waaronder Lexa, ICS Cards, Independer, Knab, Rode Kruis en Ticketmaster. Nog eens 6 organisaties, waaronder 4 goede doelen hebben verbeteringen toegezegd.

Maar we kregen ook reacties in de categorie 'makkelijke smoezen', zoals:

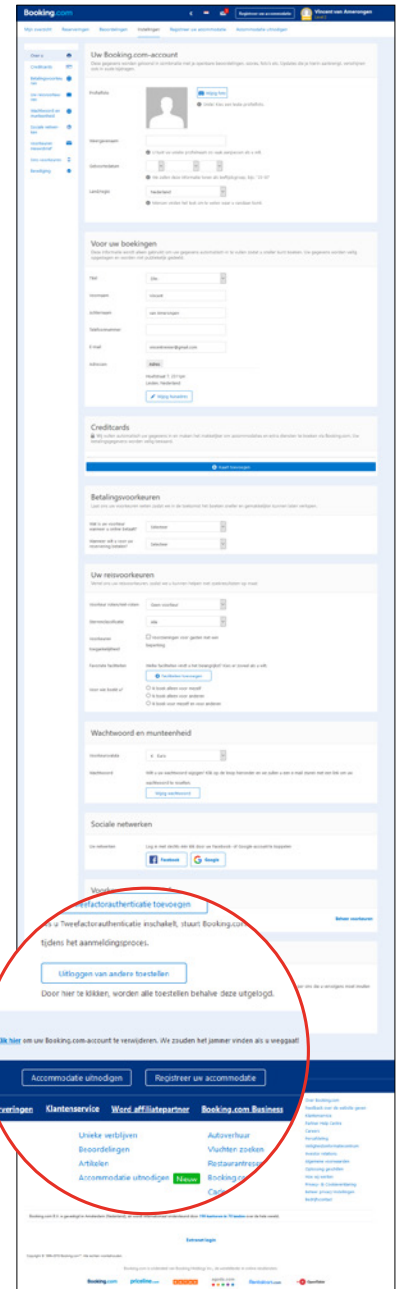
- 'Mensen kunnen op verschillende manieren opzeggen, het mailadres staat gewoon op de site.'

- 'Mensen vinden bellen prettiger.'
- 'We krijgen hier nooit klachten over.'
- 'Dat linkje is helemaal niet moeilijk te vinden.' (o.a. Booking, zie screenshot)
- 'Het is duidelijk dat er andere opties zijn, we schrijven immers 'je kunt telefonisch opzeggen.'

Waarom hintten op een contactformulier opnemen als je dat wegstopt? De reden is simpel: dat moet van de wet. De zogeheten Wet van Dam schrijft voor dat je als consument een overeenkomst moet kunnen opzeggen op dezelfde manier als waarop je het afsloot. Online afsluiten betekent dus ook online kunnen opzeggen, via de website of e-mail.

Consumentenbond-campagneleider Martine Koetsier: 'De wet zegt jammer genoeg alleen iets over het kanaal, niet over het proces. Dan geef je websites dus alle ruimte om het opzegformulier weg te stoppen.'

Koetsier raadt consumenten aan die van een overeenkomst af willen, gewoon online op te zeggen, ook als die mogelijkheid niet wordt aangeboden. 'Het handigste is vaak om te mailen, dan heb je een bewijs van je opzegging. En vraag om een bevestiging'. En als ze dat niet accepteren? 'Meld het ons dan vooral. Wij gaan dit de komende tijd in de gaten houden'.



Puzzelen bij booking.com: het linkje om je account te verwijderen staat helemaal onderaan de lange pagina.