**In:** [00:00:02] Nou, laten we beginnen met de wasmachine. [..] Hoe lang is het geleden dat je m gekocht hebt?

**P17 - WM:** [00:00:13] Ik denk euh. Zes weken

**In:** [00:00:16] 6 weken oke. En kun je beschrijven wat voor model het is, hoe die eruit ziet.

**P17 - WM:** [00:00:25] [lacht] Ehm Ja, dat kan ik op zich wel. Het is een Siemens wasmachine en hij is wit met een glazen ruitje en een zwart bedieningspaneel.

**In:** [00:00:38] Een touchscreen?

**P17 - WM:** [00:00:38] Euh ja, een draaiknop en een touchpaneel ja. Allebei

**In:** [00:00:44] Oke touchpaneel. En wat voor functies heeft het?

**P17 - WM:** [00:00:47] Nou wassen vooral en ik moet eerlijk zeggen, wij gebruiken altijd maar één of twee programma's op dat ding. Maar je kan regelen hoe warm die gaat en hoeveel toeren die gaat centrifugeren en hoe lang het programma moet duren. En als je s nachts dan was aan wil zitten, dan kun je zeggen van: ik wil dat die over 10 uur klaar is en dan is dat.. maar voor de rest. Uhm. Qua functies weet ik echt niet zo goed. Hij moet vooral wassen, ja.

**In:** [00:01:21] Dit zijn de belangrijkste functies.. Voordat je deze wasmachine had had je een andere wasmachine. Hoe lang heb je die ongeveer in gebruik gehad?

**P17 - WM:** [00:01:32] Ehm.. 13 jaar. Maar die ging kapot en dat was echt heel zuur, want dat ging in dezelfde week kapot als dat de droger kapot ging. Dus toen moesten we..

**In:** [00:01:43] Oh dat is wel heel toevallig..!

**P17 - WM:** [00:01:44] Ja.. maar die waren ook even oud precies dus ehm ja. . Dus ze moesten we in één week in één keer een nieuwe wasmachine en een nieuwe droger en dan stapelt op een gegeven moment de was zich op. En dan is toch wel fijn dat je zeg maar, die twee nieuwe dingen hebt en gewoon weer aan de slag kunt. Want zonder zitten is dan ook geen optie.

**In:** [00:02:06] Nee, hoe lang heeft dit ongeveer geduurd? Tussen het.. kapotgaan en een nieuwe kopen?

**P17 - WM:** [00:02:10] Oh nou, twee dagen later hadden we een nieuwe besteld en de volgende dag is die geleverd. Zonder zitten, dat is ook geen optie, dus dat was ik denk in een dag of vier, vijf was het geregeld. Overigens, dat kapotgaan, had wel een aanloopperiode hoor, want langzaam maar zeker zie ik die... Op een gegeven moment ging die niet meer zo goed aan. En dan blijft zo'n lampje branden en dan moet je een beetje wapperend eraan. En dan deed het wel weer. En hij gaf dan aan hoe lang het nog duurde, maar soms wel twee keer zo lang. En op geen moment kwam alles er helemaal nat uit. Had ik niet gecentrifugeerd. Maar dat deed ie ook alleen maar soms. Dus hij kreeg wel meer en meer kuren. In de loop van het afgelopen... ja twee jaar denk ik, dat hij meer en meer kuren kreeg. Maar op een gegeven moment deed ie het gewoon niet meer. Was het gewoon klaar.

**In:** [00:03:10] En weet je nog wat voor Merk het was?

**P17 - WM:** [00:03:12] Wat voor type weet ik niet. Maar een Wirlpool was het.

**In:** [00:03:12] Wirlpool. En had je die toen nieuw gekocht?

**P17 - WM:** [00:03:28] Hmmhmm, 13 jaar geleden. ja.

**In:** [00:03:28] Dus de grootste aanleiding was dat die kapot ging, maar daarvoor haperde die al. Was toen al dat je hoofd gegaan dat je.. op een gegeven met een nieuwe moest kopen of eh..

**P17 - WM:** [00:03:38] Ja op een gegeven moment denk je wel van ja, dat is nou 13 jaar oud. Het zou toch wel eens kunnen gaan gebeuren dat die niet houdt. En je hoort ook wel verhalen om je heen natuurlijk. Van vrienden en familie die dan.. nou hadden ze een wasmachine, die was na 3 jaar al kapot en eentje die was na 7 jaar al kapot. En dat die van ons het al 13 jaar uithield. Uhm ja, dat waren op zich wel enthousiast over. Dus maar op een gegeven moment gaat het wel door je hoofd van nou.. zou die toch wel eens kapot kunnen gaan

**In:** [00:04:11] Miste je dingen aan de oude wasmachine die nu wel je nieuwe hebt? Als je de oude met de nieuwe vergelijkt?

[00:04:19] Achteraf? Ehm, ja, want die oude wasmachine was veel makkelijker eigenlijk. Die had gewoon een draaiknop met gewoon acht programma's ofzo, misschien 10. En dat was het. En daar kon je verder niks aan instellen. En nu weet deze nieuwe. Die heeft zo'n draaiknop met met zoveel lampjes en functies. En dan moet je als je bij wijze van spreken, je wilt gewoon een was doen op 30 graden. Ja, dan zijn er ook nog eens, ik weet niet hoeveel opties om een was op 30 graden. En dan kun je nog kiezen of je dat eco perfect wil of speed perfect. Zo heten die programma's dan. En in principe is dus wat mij betreft het gebruikersgemak er niet op vooruit gegaan.

**In:** [00:05:08] Dus eigenlijk vond je die ouwe wel prettiger?

**P17 - WM:** [00:05:12] Ja, eigenlijk wel. Terwijl deze, die kan natuurlijk veel meer. En hij is stiller en zuiniger. En dat was ook wel prettig hoor. Als je het hebt over overwegingen om een nieuwe te kopen. Ik weet niet of die ouwe nou meer en meer herrie is gaan maken. Maar uhm, ik heb wel gemerkt op een gegeven moment, mijn ouders die hadden op gegeven moment een nieuw wasmachine, en die was ook veel stiller dan het ding dat wij hadden. Dus die nieuwe die we nu hebben. Die is dan ook wel stil. Dus dat is al weer prettig. Dus aan de ene kant denk je van na je bent wel langer bezig met het instellen van het juiste programma en je moet opgegeven kiezen en je weet gewoon niet wat je moet doen. Ook omdat je misschien, laat ik voor mezelf spreken, te lui ben om het boekje helemaal door te lezen en dan precies op te zoeken wat je moet doen. Uhm ja, aan de andere kant krijg je er over terug dat die dus stiller is en wat sneller klaar en gewoon betrouwbaarder.

**In:** [00:06:10] Ok, dus als ik het even samenvat was de allerbelangrijkste reden dat ie het gewoon niet deed. Hij was... als je het wilt instellen, deed ie het gewoon niet meer..?

**P17 - WM:** [00:06:19] Nee, hij ging gewoon niet meer aan.

**In:** [00:06:23] En daarna uhm. waren er ook redenen dat ie af en toe wat haperde in de functionaliteiten.

**P17 - WM:** [00:06:29] En kijk, je denkt dan van uhm, wat ga ik nou doen? Weet je wel? Ga ik hem laten repareren of ga ik gewoon een nieuwe kopen? En uhm ja, laat je een wasmachine van 13 jaar oud nog repareren? Dat ie nog weer drie jaar mee kan. Of koop je nu gewoon een nieuwe? Nou ja, die afweging moet je op een gegeven moment maken. En die reparatie zaken.. kijk, ik heb geen zin om die wasmachine naar beneden te tillen. Naar een zaak te brengen, te laten repareren en dan weer terug omhoog te tillen. Dus dan zou de optie zijn, dan moet je iemand laten komen die 75 euro voorrijdkosten rekent en dat dan moet maken. En dan zegt van ja, dat kan toch niet maken. En dan ben je 75 euro kwijt. Of je laat gewoon een nieuwe komen. Dus, dat dan maar.

**In:** [00:07:20] Repareren. Daar kom ik zometeen ook nog verder op. Ik wil nog even en één vraagje nog [stellen] over de factoren die invloed hebben gehad op het aankoopproces. Uhm, je hebt net aangegeven, ja, hij was gewoon kapot, dus je moest een nieuwe kopen. Maar is ook iets van marketing dat nog van invloed is geweest.

**P17 - WM:** [00:07:45] Nou ja, achteraf wel, want precies in die periode waren de BCC vervangingweken en dan kan je nog wel 20 procent korting... Kreeg je op je nieuwe wasmachine alleen op geselecteerde modellen. Maar ja, kijk, hoe gaat zo'n proces tegenwoordig. Je hebt online allemaar reviews en op de website van Coolblue of zo kun je allerlei specificaties aanklikken. En je kunt op de website van al die verschillende merken kun je ook allerlei informatie vinden. Maar ja, als je dat bekijkt, en bekijkt de marketing van het beste, meest innovatieve wasmachine die ik kan vinden en dat maakt het niet uit of het Siemens is of AEG of weet ik veel wat..Maar dan.. Ik word daar niet zo enthousiast van. Dan krijg je een wasmachine die je met een app kunt bedienen ofzo.. Dan denk ik van nou ja OK. Weet je wel, je moet toch naar boven om dat ding aan te zetten. Dus waarom zou ik dat willen? Waarom zou ik nog zeg maar of al allerlei aanvullende systemen met vlekbeheersprogramma's en automatische dosering van dit of dat.. En ik ben denk gewoon van nou, weet je, dat zijn allemaal nutteloze functies. En bovendien is die toplijn, die is hartstikke duur. Uhm. En ja, ik heb dan ook zoiets van dat is ook zonde om daar duizend euro meer voor een wasmachine nog uit te geven dan strikt noodzakelijk. Als die gewoon wast is het in principe prima. Dus marketing ja. Maar als je kijkt wat er in de reclame is. Dan is het vaak een topmodel zeg maar. Maar bij de BCC hadden ze toen dus die vervangingsweken. En dan krijg je 20 procent korting, maar dan niet op het allernieuwste van het nieuwste model. Nou, dat vond ik prima. Dan krijg je een soort acceptabele prijs kwaliteitsverhouding, plus garantie, plus naar boven brengen en de oude afvoeren dus, dan denk je, prima doe maar. Is dat voldoende antwoord voor je?

**In:** [00:09:50] Ja, zeker voldoende. Uhm, zijn er nog dingen in die context, bijvoorbeeld? Eén iemand gaf aan dat hij een nieuwe televisie had gekocht, dat je een erfenis had gekregen. Dus vandaar, dat ie daarom zei ik koop nieuwe televisie. Zijn de dingen in de context van je leven recentelijk veranderd die nog van invloed zijn geweest?

**P17 - WM:** [00:10:11] Nou, misschien wel voor tempo waarin we dit door hebben gevoerd, want er lopen drie kinderen rond in dat huis. Dus moet wel snel. Die was die stapelt zich snel op. Dus we hadden niet zeg maar nog 4 weken kunnen pakken om eens rustig te overwegen en in de tussentijd even de was bij m'n moeder brengen ofzo. Dat gaat niet. Dus de belangrijkste context factor was wel dat we gewoon snel een nieuwe moesten hebben omdat dat gewoon geen optie is om te wachten. Uhm, en ik denk niet dat als we een erfenis hadden gekregen dat er dan een andere wasmachine hadden uitgekozen.

**In:** [00:10:47] Maar ik noemde het als voorbeeld. Maar dit is inderdaad... Kinderen zijn voor veel mensen ook een reden om bijvoorbeeld een nieuwe wasmachine te kopen.

**P17 - WM:** [00:10:57] Ja, want dat was voor ons geen reden om een nieuwe echt nu direct te kopen... Als die andere het nog gedaan had, dan hadden we die gewoon gehouden. En zoals ik zeg het was best een fijne wasmachine, behalve dat ie een hoop herrie maakte. Maar ja, weet je. Ga jij daarnaast zitten als je thuis de was aan het doen bent? Nee.

**In:** [00:11:13] Nee. Maar om het even kort samen te vatten, ben je wel tevreden met de nieuwe in plaats van de oude.

**P17 - WM:** [00:11:19] Over het geheel genomen ben ik meer tevreden met de nieuwe dan met de oude. Het nadeel van een de wasmachine is, dat je nog steeds zelf de was erin moet doen en eruit moet halen en op moet hangen. En dat erin stoppen. Dat vind ik dan niet zo'n probleem, maar die was ophangen. Ik weet niet of je zelf kinderen hebt in de tussentijd, maar heb je wel eens een hele berg.. Kijk stopt je kleren in de was. En daar zit dan een trui en een broek.. en weet je wel? Uhm, en dan heb je misschien 10 12 kledingstukken en dan is klaar. Met 3 kinderen heb je dus hemdjes, onderbroekjes, rompertjes, kleine shirtjes, sokjes. Dus waar jij zeg maar in 2, 3 mintuten al die was hebt opgehangen, moet ik 10 minuten eerst al die spullen uitzoeken. Ik weet niet hoeveel van die kleine dingetjes allemaal ophangen. En uhm ja, dat is een hoop werk. En als ze daar dan iets voor vinden. Ja ja, een partner en een schoonmaker ofzo. Maar ja, nee.

**In:** [00:12:20] Uhm, als je nu achteraf terugkijkt, laatste vraag of het vervangen van het product, ben je dan tevreden met alle aspecten die je hebt meegenomen, in de 6 weken dat je nu hebt?

**P17 - WM:** [00:12:33] Ja ja, ik denk alleen wel dat ik... [denkt na] achteraf beter had kunnen kijken naar het bedieningsgemak. Niet dat dat nou een no go is ofzo... Maar ja, dus had ik misschien achteraf meer naar moeten kijken. Maar alles in overweging nemende is dit prima.

**In:** [00:12:57] Dan zou ik het niet graag willen hebben over de levensduur van het product. Uhm, je hebt deze nu nieuw gekocht. Hoelang zou je willen dat ie meegaat?

**P17 - WM:** [00:13:06] Ehm. Tussen de 10 en 15 jaar.

**In:** [00:13:10] En hoe lang denk je dat ie daadwerkelijk mee zal gaan?

**P17 - WM:** [00:13:13] Nou, ik denk wel op z'n minst 10 jaar. [denkt na] Verwacht ik. Hoewel nu je me er meer extensief over na laat denken. Hij wordt natuurlijk wel nu de laatste jaren veel intenser gebruikt dan eerder. Dus misschien moet ik mijn verwachting naar beneden bijstellen, naar acht jaar ofzo.

**In:** [00:13:41] Klopt, het was precies gaat het om was,

**P17 - WM:** [00:13:44] Het aantal keren he,

**In:** [00:13:46] Relatief meer over het het aantal keren dan het aantal jaren.

**P17 - WM:** [00:13:48] Ja, dus misschien is het realistischer om te denken dat het maar acht jaar duurt. Ik denk dat die elke dag wel een keer aanstaat. Ja.

**In:** [00:14:03] Ok. Uhm. Dat was wat betreft de levensduur. We hebben het net al een beetje over de reparatie gehad. Uhm nou ben ik het even vergeten. Had je die vorige wasmachine al nou een keer laten repareren of niet?

**P17 - WM:** [00:14:15] Nee,

**In:** [00:14:22] Nee, niet laten repareren... Mijn volgende vraag is, toen ie kapot ging heb je overwogen om hem te repareren. Heb je naar opties gekeken?

**P17 - WM:** [00:14:27] Nou eerst wel, toen die een beetje begon te haperen. Zaten we er wel naar te kijken, maar elke keer ging het uiteindelijk toch net goed. Toen heb ik wel eens gekeken naar een soort van reparatieservice die dan komt. Maar echt serieus is dat nooit geworden. Omdat ie het dan de volgende keer toch elke keer weer deed. En toen het op een gegeven moment dus zo ver was, toen dacht ik van nou, hij is nu dertien jaar oud. Nu is het wel tijd dat ie gewoon vervangen wordt. Dus nee, niet echt serieus meer toen het echt zover was.

**In:** [00:15:00] En als deze nu kapot zou gaan, zou je dan overwegen om te repareren?

**P17 - WM:** [00:15:05] Ja, absoluut. Vooral ook omdat we gewoon garantie hebben natuurlijk. Overigens weet je tegenwoordig niet meer of ze hem dan komen repareren, of dat ze hem gewoon vervangen. En die oude weggooien, want je leest daar de gekste verhalen natuurlijk. En het zal misschien voor hun als leverancier economischer zijn om gewoon zo'n kapotte wasmachine af te schrijven en gewoon een nieuwe neer te zetten. Wat weet ik niet. Dat kan ik niet plaatsen.

**In:** [00:15:30] Maar als ie buiten de garantie, na meestal twee jaar...

**P17 - WM:** [00:15:33] Ja, ik heb aanvullend garantie genomen nog. Nog vijf jaar erbij. Dus we hebben nu zeven jaar garantie.

**In:** [00:15:40] Onder welke voorwaarden? Is dat dan van de BCC of van Siemens

**P17 - WM:** [00:15:44] Van de BCC.. denk ik. Ehm.. ik weet echt niet zeker of je aanvullende garantie koopt bij de leverancier of bij de producent. Weet ik niet. Ik heb de bon bewaard in elk geval.

**In:** [00:15:57] Heb je extra voor betaalt. En als een soort service...

**P17 - WM:** [00:16:02] Euh ja, die gewoon aangeboden wordt. Dus je klikt op volgende. Nu gaat nu betalen. Wilt u extra garantie bijkopen voor 100 euro ofzo, 5 jaar erbij? Dacht nou. Als die na 3 jaar kapot gaat. Je maakt op een gegeven moment een soort afweging, weet je wel, van reparatie.. vervangen? [..] Wat is het mij waard om vijf jaar extra in plaats van alleen maar twee jaar, garantie te hebben? En moest daar moest ik dan even over nadenken. Maar uiteindelijk? Maar ja, je koopt een soort van peace of mind. Ja, meer voor jezelf, voor je gemoedsrust dan dat nou echt... Want als die na 10 jaar kapot gaat, heb je natuurlijk voor niks die garantie gekocht. Maar de kosten baten toch maar doen. Geeft een veilig gevoel.

**In:** [00:17:00] Ja, Ik snap dat. Toen wanneer zou je het? Tot hoeveel jaar zou je jezelf repareren..? Ja, je hebt natuurlijk die garantie gekocht.

**P17 - WM:** [00:17:07] Nou ik denk tot 10 jaar zou ik kan wel laten repareren. Als dat niet al te duur is natuurlijk, want het moet wel in verhouding zijn. Bijwijze van spreken: als je iemand laat komen en die vraagt dus inderdaad 75 euro voortijdkosten exclusief btw. Oplichters... En dan zegt ie nou ja, dan moet een nieuwe printplaat in voor 250 euro. Bij wijze van spreken 325 euro exclusief btw kwijt, terwijl je voor 250 euro meer een nieuwe wasmachine hebt. Dus... het feit dat het prijsverschil dan zo klein wordt, relatief, werkt een beetje de weggooi cultuur in de hand natuurlijk. Maar uhm ja, dat is wel de realiteit.

**In:** [00:17:57] En dan nog een laatste verhaal over reparatie. Heb je repareerbaarheid meegenomen in de afweging voor een nieuwe?

**P17 - WM:** [00:18:03] Nee, eigenlijk niet. Ook omdat gewoon zo'n product voor mij persoonlijk te technisch is om daar een serieus goede inschatting van te maken. Dus als zo'n ding het niet doet, ja, dan kan ik gewoon niet inschatten of alleen het lampje het niet doet, of dat gewoon de hele functie zeg maar weg is. Kijk ik merkte op een gegeven wel, als de afvoer niet meer doet en de hele zolder blank staat... Maar kan ik wel inschatten dat er iets met de afvoer niet helemaal in orde was, maar dan zelf repareren... Daar kan ik geen inschatting over maken hoe repareerbaar iets is.