**In:** [00:00:02] Oke dus je hebt aangegeven dat je niet al te lange tijd geleden een stofzuiger en een telefoon hebt vervangen.

**P4 - VC:** [00:00:10] Ja, die stofzuiger was gewoon voor het huishouden en mijn man heeft een nieuwe mobiel gekocht. Dus dat was ik niet zelf. Maar ik zit nu zelf wel op het punt. Van nou wat zal ik doen. Ga ik een nieuwe kopen of niet?

**In:** [00:00:25] OK. Ja. Uhm, dan kun je beschrijven hoe de nieuwe stofzuiger eruit ziet?

**P4 - VC:** [00:00:31] Euh ja, hij is zwart en vrij compact. Lange steel, flexibele slang, zes meter snoer geloof ik. Euh ja, energiezuinig dus de hoogste klasse qua energie. Ja. Hij stil, maar goed, dat kun je niet er aan afzien, maar dat is ie wel. Ja.

**In:** [00:01:00] Ok, en hoe lang geleden heb je hem gekocht?

**P4 - VC:** [00:01:04] Uhm, misschien dat het al wel langer geleden is dan euh. Dan ik denk, ik dus misschien vorig jaar ofzo. OK, dus niet. Zes maanden geleden. Nou, ik denk dat het eigenlijk al wel langer is. Het gaat heel vaak zo. Denk je alweer een nieuwe stofzuiger. En als je dan gaat kijken en echt hoe lang het geleden was, dan is het vaak alweer langer geleden. Ik verwacht dat dat..

**In:** [00:01:33] Welke maand ongeveer.

**P4 - VC:** [00:01:38] Nou dat zou ik eigenlijk niet weten, welke maand. Maar goed, dat is voor ons doen een redelijk recente vervanging geweest.

**In:** [00:01:50] Dus je denkt ongeveer een jaar geleden. En de vorige stofzuiger hoe zag die er uit.

**P4 - VC:** [00:02:02] Uhm ja. En uhm is nou een Philips of een Ruton? In elk geval uit de Philips familie. Beige met grijs euh donkergrijze slang. En euh ja. Hij heeft wat wc rolletjes op wat cruciale plekken met tape eromheen gewikkeld [lacht]. Omdat die euh ja, daar euh een scheurtje had. Ehm een metalen steel voor een deel. Volgens mij is een deel van de slangen was flexibel en een deel was een steel, met de nieuwe trouwens ook, maar die ouwe is ook zwaarder, aanmerkelijk zwaarder.

**In:** [00:02:42] Ja en uhm, heb je hem nog de stofzuiger?

**P4 - VC:** [00:02:46] Ja. Ik heb hem nu uitgeleend aan iemand.

**In:** [00:02:49] Dus hij is nu niet in het huis.

**P4 - VC:** [00:02:53] Nee,

**In:** [00:02:54] Naja dat maakt niet uit. Uhm. Euh. En dan zou ik nu graag teruggaan naar het moment dat je op het idee kwam om die stofzuiger te vervangen. Wanneer was dat?

**P4 - VC:** [00:03:06] Ik had een artikel gelezen over stofzuigers volgens mij. Hm, want Europa ging, nou ja, enerzie onzuidinge stofzuigers verbieden. En in Engeland was er veel gedoe over omdat ze daar veel tapijten hebben en houden van stofzuigers met een enorme zuigkracht. En toen, uhm ja, toen ben ik me erin gaan verdiepen. En ja, die stofzuiger was toch al niet helemaal.. vanwege die defecten, niet helemaal top meer. Ja, en het is ook wel handig om twee stofzuigers te hebben. Dan kun je er eentje boven laten staan en eentje beneden. Dus toen ben ik eens rond gaan kijken en euh ja, ook testen bekeken van de Consumentenbond. En uiteindelijk heb ik m bij Philips ook weer aangeschaft.

**In:** [00:04:02] Ja, zei hij, dus functioneerde nog wel toen je hem verving. OK. Uhm, wat waren de dingen die je miste in de oude, die je nu wel in de nieuwe hebt?

**P4 - VC:** [00:04:17] De nieuwe is lichter, stiller, energiezuiniger en heeft een langer snoer.

**In:** [00:04:28] Want hoe lang heb je die ouders nog zeggen gehad? Oh, heel erg lang. Uhm, je hebt natuurlijk nu nog steeds

**P4 - VC:** [00:04:36] Ja, [lacht] ja, dat is de eerste gestofzuiger die ik ooit gekocht heb toen ik op mezelf ging wonen. Dus ja, vijfentwintig jaar ofzo. Ja, over het algemeen doe ik lang met spullen.

**In:** [00:04:50] Ja dat is inderdaad lang ja. En hij doet het dus nog steeds.

**P4 - VC:** [00:04:56] Ja

**In:** [00:04:56] Ehm, dus je geeft aan dat die nieuwe lichter, stiller en energiezuiniger is. Wat is voor jou de belangrijkste reden geweest om hem te vervangen?

**P4 - VC:** [00:05:06] Het energiezuinige.

**In:** [00:05:08] Oke, en daarna?

**P4 - VC:** [00:05:10] De lengte van snoer?

**In:** [00:05:17] En daarna lichter of stiller?

**P4 - VC:** [00:05:20] Stiller.

**In:** [00:05:23] Ok. Uhm, miste je ook dingen? Euh, in de stofzuiger? Want energiezuinig? Dat is eigenlijk...

**P4 - VC:** [00:05:38] In de oude stofzuiger? Nou ja, goed. Ehm ja, de nieuwe, zowel de oude als nieuwe heeft een stofzuigerzak. Maar dat was wel iets waar ik toen over nagedacht heb; van ja, natuurlijk ook tegenwoordig stofzuiger zonder zakken en dat die zakken dat ze altijd wel een gedoe het goede model te vinden. En ze zijn vrij duur, dus daar heb ik ook wel naar gekeken. Maar de prestaties van stofzuigers met zakken waren toch beter. Dus uiteindelijk heb ik het daar bij gehouden. Euh ja, miste ik wat? Ja, eigenlijk niet. Nee

**In:** [00:06:16] Hij was gewoon aan vervanging toe naar jou oordeel. Ja [ja bevestiging], en mis je nu dingen van de oude in nieuwe?

**P4 - VC:** [00:06:27] Ehm mis ik dingen van de oude en de nieuwe...ja, [denkt ja] Deze nieuwe, die is misschien iets kwetsbaarder of tenminste heeft een steel... Gisteren ging ik stofzuigen en opeens klapte die in de zegmaar dat ie korter werd en dat. Ja dat euh. Dan moet je weer kijken van hoe kan ik me dan weer vastzetten? Dan kwam ik niet één, twee, drie achter de oude was gewoon heel simpel wat dat betreft hield. Ja gewoon euh. Je klinkte de steel erop of er af en dat is het. Uhm ja, dat is in het algemeen vind ik wel vaak zo mijn spullen, dat dingen tegenwoordig wat kwetsbaarder zijn en van plastic en niet meer zoals metaal. Dat is gewoon stevig. Dat is euh ja, kan niet zoveel mee fout gaan dus. Dus ik ben benieuwd hoe lang deze, of deze dan ook zo lang mee zal gaan. Maar ja, verder euh ja, mis ik dingen? Nee. Hij heeft misschien ja dat is een klein puntje. Je hebt altijd van die hulpstukken. Bij de oude zat dat in de stofzuiger. Je hoeft alleen maar de klep eraf te halen en kom je bij, dan was het opgeborgen, en bij de nieuwe kun je het op de slang klikken nou dat is niet handig, want dat zit in de weg en het valt eraf. Dus ik heb ze in huis gewoon liggen, hangen. Maar in de praktijk gebruik je ze dan gewoon minder. Dus dat, is een nadeeltje. Ja

**In:** [00:08:07] ja, uhm. En het eerste initiële idee je zei dat dat het artikel was wat je las over stofzuigers [ja bevestigin] heeft dat, was dat veel langer geleden dat je een nieuwe kocht? Hoeveel tijd is dat ongeveer in beslag genomen.

**P4 - VC:** [00:08:24] Nou zat misschien zes tot acht weken tussen denk ik

**In:** [00:08:28] Dus dat was wel voor jou een soort eye opener of een. Of was dat het laatste duwtje?

**P4 - VC:** [00:08:33] Ja, dat denk ik. Dat het toch al een beetje speelde van nou, toch eens een keer een nieuwe stofzuiger en ook om, zo'n ouwe stofzuiger... Euh ja, wij blijven verhuren een pand aan studenten dus denk ik, dan kan ik hun anders die oude stofzuiger geven, weet je wel, zo. Dus dan euh, dan heb ik al minder moeite mee om iets te vervangen, als je weet dat het ouwe nog wel een bestemming krijgt. En een 2e stofzuiger in huis. Uiteindelijk hebben we zelf gehouden. Ik heb nu uitgeleend, maar ehm, meestal heb ik hem op zolder staan. Die ouwe dat je daar dan bij de hand hebt.

**In:** [00:09:10] Ja, meerdere mensen heb inderdaad twee stofzuigers. Uhm, heb je er lang over getwijfeld welk je zou nemen?

**P4 - VC:** [00:09:21] Ehm, niet heel lang. Je moet eerst de criteria duidelijk hebben en als dat een keer duidelijk is, dan euh ja, dan kan ik al vrij snel kiezen.

**In:** [00:09:31] En je criteria waren.

**P4 - VC:** [00:09:35] Energiezuinig. En ehm, ja hij moet natuurlijk ook goed kunnen stofzuigen. Dat is nog altijd voorop, maar energiezuinig en een groot bereik dus een lang snoer.

**In:** [00:09:47] Hoe heb je dat beoordeeld? Welke je ging kiezen?

**P4 - VC:** [00:09:52] Uhm, nou ja, goed, ik heb me dus georienteerd eerste en uhm uhm ja, toen er een aanbieding van Philips voorbijkwam let je op de specificaties en denk je van nou; dan wordt het die

**In:** [00:10:10] En heb je op websites gekeken?

**P4 - VC:** [00:10:13] Euh, ook wel.

**In:** [00:10:17] Om te vergelijken, of heb je dat in een winkel...

**P4 - VC:** [00:10:21] Nee niet in de winkel, niet in de winkel. Nee, maar goed, wij krijgen van van Philips altijd een nieuwsbrief met aanbiedingen en zo dus heel vaak als iets van elektronica is dan.

**In:** [00:10:33] Van Philips specifiek. [Bevestiging] Heb je je voor aangemeld? Of?

**P4 - VC:** [00:10:38] Ja, mijn man. Die heeft bij een bedrijf gewerkt wat gelieerd was aan Philips. En dan kon je als werknemer ook euh a ok. Nou ja, wat voordeliger. Zeg maar daar spullen kopen.

**In:** [00:10:49] Dus je [hebt] eerst naar Philips gekeken en toen naar modellen van Philips?

**P4 - VC:** [00:10:53] Nou eerst in het algemeen oriënteren. En toen euh. Toen er een aanbieding van Philips voorbijkwam die voldeed aan de specificaties. Ja, heb ik die gekozen.

**In:** [00:11:09] Zijn er nog andere factoren van invloed geweest, iets wat is gebeurd in de context in het leven of die van invloed zijn geweest?

**P4 - VC:** [00:11:18] Voor het vervangen van een stofzuiger?

**In:** [00:11:22] Ja, sommige mensen zeggen, ik had bijvoorbeeld vanmorgen een man die zei ja, ik had een erfenis gekregen, dus daarom heb ik daarvan een tv gekocht

**P4 - VC:** [00:11:29] Nee, ik zou het niet weten. Nee, nee

**In:** [00:11:31] Nee. Dus vooral een persoonlijke behoeften dat je energiezuiginger wilde zijn. Ja, ja, dat die stofzuiger toch, minder werd, ouder. En dan denk je nou ja,

**P4 - VC:** [00:11:46] En de functionele behoefte dat je dus meer bereik wilde met de stofzuiger. Ja ja

**In:** [00:11:52] Ja ja, dat kwam er dan bij. Dat was niet de aanleiding ja.

**P4 - VC:** [00:11:57] Een combinatie van factoren, combinatie van factoren, maar vooral ja, goed, het energiezuinigere dat triggerde me ook wel ja

**In:** [00:12:03] En uhm. Je noemde het al een aanbieding van Philips, zij er verder nog marketing dingen geweest.

**P4 - VC:** [00:12:14] Nee, volgens mij niet..

**In:** [00:12:15] Alleen een stuk in de krant, maar dat was het onafhankelijke. Of dat was in de krant. Of was het ergens anders?

**P4 - VC:** [00:12:22] In de krant ja, volgens mij was het in de krant.

**In:** [00:12:24] En je hebt ook. Had dat net over de Consumentenbond?

**P4 - VC:** [00:12:27] Ja ja, daar ga ik dan ook altijd wel kijken van hem zij een test.

**In:** [00:12:34] Ben je daar ook lid van

**P4 - VC:** [00:12:35] op dit moment niet meer en toen ook niet. En ook al niet. Nee,

**In:** [00:12:39] Op de website gekeken.

**P4 - VC:** [00:12:40] Ja ja.

[00:12:43] Oke En als je nu kijkt naar deze nieuwe stofzuiger in verhouding met de oude, ben je dan tevreden? Uhm ja, ik ben wel tevreden ja. Behalve dat die steel dan snel in klapt en dat die hulpstukken niet niet in het apparaat zitten.

**In:** [00:13:03] Maar verder tevreden?

**P4 - VC:** [00:13:04] Hij voldoet.

**In:** [00:13:07] En zou je als je nu een nieuwe zou kopen, zou je dan dezelfde aspecten meenemen? In zuinigheid? Een snoer? Of zou ik nog iets bijkomen?

**P4 - VC:** [00:13:17] Ja, volgens mij hetzelfde.

**In:** [00:13:19] Hetzelfde zal je meenemen. Oke. Dan nu een vraag over de levensduur. Hoe lang denk je dat deze stofzuiger mee zou moeten gaan?

**P4 - VC:** [00:13:33] Uhm, nou ja, ik. Ja, dan hoop ik toch wel hij je minstens zo lang meegaan van de oude

**In:** [00:13:42] 25 jaar?

**P4 - VC:** [00:13:43] Ja

**In:** [00:13:44] En euh, hoe lang denk je dat ie daadwerkelijk mee zal gaan?

**P4 - VC:** [00:13:50] Ja, Jij weet, Ja. Dan zou er weer een spectaculaire innovatie komen ofzo. Wat dan een aanleiding zou kunnen zijn om te vervangen. Of een centraal afzuigsysteem en een nieuw huis, maar ja, dan nog.

**In:** [00:14:08] Dat zou wel geweldig zijn [lacht]

**P4 - VC:** [00:14:10] Dan nog denk ik, dat euh, ja, ik zie, ik zie niet meteen een reden waarom je dan vervangen zou moeten worden of weg zou moeten.

**In:** [00:14:19] Ja, misschien dat ie kapot gaat.

**P4 - VC:** [00:14:20] Ja. Ja dus, ik hoop dat die euh lang meegaat, dus euh.

**In:** [00:14:30] Wanneer zal je tevreden zijn met hoeveel jaar?

**P4 - VC:** [00:14:34] Tevreden? Naja goed vijftien jaar, ja, dan mag je wel tevreden zijn denk ik. En alles daarboven is meegenomen dan maar als je binnen tien jaar stuk zou gaan, dat zou ik wel ja, een beetje jammer vinden.

**In:** [00:14:57] Want dan gaan we nu over naar de vraag over reparatie van producten. Uhm je noemde het net al, als hij binnen 10 jaar stuk zou gaan, dan zou ik het wel jammer vinden. Uhm. Zou je dan overwegen om de stofzuiger te repareren?

**P4 - VC:** [00:15:22] Jawel, alleen ik zou niet weten waar dat zou moeten. Naar de handyman misschien.

**In:** [00:15:25] De handyman?

**P4 - VC:** [00:15:29] Dat is een onderdelen shop. Er zijn wel steeds minder vestigingen van volgens mij, want in Delft staat er ook in, maar die zit er al niet meer. Dus ik zou wel kijken van Uhm of dat mogelijk is.

**In:** [00:15:43] Dat zou je dat ook zelf doen?

**P4 - VC:** [00:15:46] Hoe bedoel je zelf doen?

**In:** [00:15:48] Euh, ja je hebt dat je het bijvoorbeeld ergens naartoe kan brengen om te repareren of zelf repareren.

**P4 - VC:** [00:15:53] Nou zelf acht ik mij mezelf niet zo in staat. Ja, ik bedoel als er een scheurtje in de slang zit dan kan ik het oplossen met een tapje. Ja, precies, maar als het veel verder gaat dan. Dan heb ik daar toch wel hulp bij nodig.

**In:** [00:16:06] Ah, Handyman is een soort, is ook een service.

**P4 - VC:** [00:16:10] Nou ja, daar kun je dan aan maar toe. En dan kijken ze wat er aan de hand is en hebben ze of een onderdeel. En anders weten ze denk ik ...

**In:** [00:16:16] En zij hebben er daar ook verstand van?

**P4 - VC:** [00:16:17] Volgens mij wel. Ja, ja, ja nee. En de Philips ja, daar zou ik dan ook wel heen bellen van zus enzo. En kunnen jullie het repareren.

**In:** [00:16:29] Ook na de garantietermijn?

**P4 - VC:** [00:16:31] Ja, dat laat ik me gewoon informeren naar de klantenservice. Volgens mij hebben ze ook wel een eigen. Nou ja, dat weet ik niet, met ovens is het natuurlijk een beetje een ander verhaal dan bij een stofzuiger.

**In:** [00:16:46] Waarom?

**P4 - VC:** [00:16:47] Omdat ovens veel duurder zijn. En ja,

**In:** [00:16:50] Want mag ik vragen hoeveel je ongeveer betaalt voor deze stofzuiger?

**P4 - VC:** [00:16:56] 80 of 90 euro. Zoiets?

**In:** [00:16:58] Ja, de stofzuiger de die voor bezat, dat was geen Philips, dat was een Ruton volgens mij. Dat is dan wel een kloon van Philips.

**P4 - VC:** [00:17:13] OK. Uhm, heb je die wel eens gerepareerd? Afgezien van die slang niet slang niet, [met ducktape] en een wc rolletje wat extra stevig is.[lacht]

**In:** [00:17:35] [lacht] Creatief. En als je huidige stofzuiger kapot zou gaan, zou je dan overwegen om hem te repareren?

**P4 - VC:** [00:17:40] Ja zeker

**In:** [00:17:41] Ja en wat, wat zou je dan stimuleren? Wat zou er voor jou nodig zijn moeten zijn?

**P4 - VC:** [00:17:50] Nou ja, goed, hij moet gerepareerd kunnen worden. En dan, ja tegen een tarief wat lager is dan een nieuwe stofzuiger van dezelfde kwaliteit. Ja dus dat eigenlijk.

**In:** [00:18:05] Een tarief. Daar zal je naar kijken, naar de prijs van de reparatie. Ja dat. Dat is dan toch wel ja. Als het meer gaat kosten dan een nieuw apparaat. Ja, dat is jammer,

**P4 - VC:** [00:18:18] De kostprijs was iets van 80 euro Wat zou voor jou de max zijn

**In:** [00:18:23] Voor reparatie?

**P4 - VC:** [00:18:25] Nou ja. Kijk als ie daarna weer echt een tijd meekan dan nou ja 30 40 euro.

**In:** [00:18:44] En dat is dan uhm, wat voor onderdeel zou je dan wel repareren? Maar waar zou je dan een barrière voelen om hem te repareren? Ja als de hele motor vervangen moet worden of zo? Maar dat gaat dan waarschijnlijk ook veel meer kosten. Dan wordt het waarschijnlijk te kostbaar. Maar goed, in principe maakt me niet uit welk onderdeel vervangen zou moeten worden.

**In:** [00:19:12] En tot hoeveel jaar zou je hem repareren?

**P4 - VC:** [00:19:17] Uhm, nou ja, gevoelsmatig zeg ik een jaar of tien. Maar ja, zelfs daarna zou ik het nog wel willen doen. Maar ja dan. Dan is mijn ervaring dat het vaak eigenlijk al niet meer loont. Maar ja,

**In:** [00:19:35] Hangt af van wat er mis is natuurlijk.

**P4 - VC:** [00:19:38] Ja, precies als het gewoon inderdaad iets met slangen is wat eenvoudig op te lossen is, dan ja dan. Dan maakt het natuurlijk niet uit. Als je dan 20 jaar is, ja dan doe je dat alsnog alsnog als dat eenvoudig op te lossen is.

**In:** [00:19:55] Uhm, in de aanschaf van de stofzuiger die Philips heb je daar toen ook te repareerbaarheid in meegenomen. Dat is gemakkelijk te repareren is.

**P4 - VC:** [00:20:05] Nee. nee, maar goed ook omdat mijn ervaring is een stofzuiger, dat kan niet zo heel veel mee misgaan.

**In:** [00:20:26] Ok. Euhm, en dan nu nog weer even over de levensduur. Heb je de levensduur meegenomen in de afweging

**P4 - VC:** [00:20:37] uhm. Het ene model, of het andere model bedoel je?

**In:** [00:20:42] Ja

**P4 - VC:** [00:20:44] Niet speciaal. Nee. Nee

**In:** [00:20:51] Waarom niet?

**P4 - VC:** [00:20:53] Nou ja, eigenlijk ook in de veronderstelling dat daar niet zo heel veel verschil in zit tussen stofzuigers. Philips is ook wel, daar heb ik wel de verwachting bij dat goeie producten zijn niet lang meegaan.

**In:** [00:21:12] Dus wel het merk? Dat overtuigt jou wel van een langere levensduur.

**P4 - VC:** [00:21:19] Ja

**In:** [00:21:19] Wat zou je nog meer overtuigen als je gewoon naar een stofzuiger kijkt?

**P4 - VC:** [00:21:25] De gebruikte materialen.

**In:** [00:21:29] Wat voor materialen?

**P4 - VC:** [00:21:30] Ja, tegenwoordig is het allemaal plastic. Eigenlijkm Euh, nou ja, wat ik al zei is om een metalen steel. Ja, dan weet je wel. Vandaar. Dat is heel robuust.

**In:** [00:21:47] Uhm, dan wil ik nu nog een vraag stellen over labels. Want je hebt tegenwoordig energielabels, eco labels, allerlei soorten labels, een label over levensduur. Wat zou je daarvan vinden?

**P4 - VC:** [00:22:03] Uhm ja, da's wel een goed idee. Maar ik ben dan wel heel benieuwd hoe ze dat euh ja, hoe je dat kunt labelen. Zeg maar wat voor criteria die dan gebruikt worden.

**In:** [00:22:18] Ja, dan kom ik op een volgende vraag wat zou er voor jou moeten opstaan dat je overtuigd van een lange levensduur?

**P4 - VC:** [00:22:26] Nou ja, of het inderdaad, of je onderdelen kunt vervangen? Uhm. Ja, de gebruikte materialen. Hm, ja, of er een soort reparatie service is, dat er dus ook mensen zijn die verstand hebben van het apparaatje en weten hoe ze dingen kunnen vervangen. Dus dat je ook hulp of service in kunt roepen. Ja, verder zou ik het eigenlijk niet weten.