**In:** [00:00:03] Die wasmachine, die je gekocht hebt, dat is drie, vier maanden geleden

**P22 - WM:** [00:00:11] Ja,

**In:** [00:00:11] kun je hem een beetje beschrijven, wat voor functies die heeft.

**P22 - WM:** [00:00:15] De wasmachine zelf beschrijven? Uhm, het is een Samsung of Siemens, dat vergeet ik altijd. Wat voor functies heeft ie? Ja, hij kan wassen kan Hij heeft een hele grote laadruimte, met een lichtje. En qua functies. Is ie denk ik redelijk standaard, wel één of andere eco knop ook en een programma voor kleine wassen bijvoorbeeld. Hij heeft wel vrij veel programma's die je kan kiezen, maar ik denk dat het redelijk standaard is voor nieuwe wasmachines, denk ik

**In:** [00:00:54] En die eco knop?

**P22 - WM:** [00:00:57] Ja... [..] dat schijnt het meest zuinige programma te zijn. Die doet er al langer over, maar die verbruikt veel minder stroom en water

**In:** [00:01:09] Oke. En de vorige wasmachine?

**P22 - WM:** [00:01:12] dat was een heel oud ding, van 15 jaar. Denk ik, een candy, dat was toen een heel goedkoop, en die had mijn broer toen gekocht, toen die op kamers ging, dus die heeft echt zijn uren wel gedraaid en die maakt hij nog goed schoon. Er zat er van die vegen in de schone was. Dat was een van de redenen dat we hem weg deden.

**In:** [00:01:29] En 15 jaar was die in totaal. Jij hebt hem hoe lang gehad?

**P22 - WM:** [00:01:35] Uhm acht jaar denk ik, Negen jaar

**In:** [00:01:43] Dus waren dat vlekken die de wasmachine gaf?

**P22 - WM:** [00:01:47] Ja ik denk gewoon oud vuil, wat nog in de wasmachine zat of zoiets. Dat je bruine strepen kreeg.

**In:** [00:01:55] Wat was het eerste idee, toen je opkwam, waren dat die vegen? Om hem te vervangen

**P22 - WM:** [00:02:00] om hem te vervangen? Ja, [dat] denk ik, hij maakte niet meer goed schoon. En het was gewoon een oud niet zuinig ding.

**In:** [00:02:13] En voor die vegen er waren, speelde de gedachte toen al?

**P22 - WM:** [00:02:15] De gedachte speelde meer dat ie elk moment kapot zou kunnen gaan waarschijnlijk, maar nog niet actief op zoek naar een nieuwe.

**In:** [00:02:25] Nee, En toen die vegen in de was kwamen. Dat heeft je over de streep..

**P22 - WM:** [00:02:27] Ja

**In:** [00:02:31] Mis je ook andere dingen aan de wasmachine die je nu wel hebt?

**P22 - WM:** [00:02:38] Nee, ik vind dat heel relaxed dat je zo'n knop hebt dat je kan instellen dat die pas s nachts gaat draaien. Had die andere tot op zekere hoogte ook. Je kon je drie uur of zes uur uitstellen. Kan je een maar één, twee, drie, vier uur uitzetten. Maar dat kon je dus al wel, dus verder... Niet echt denk ik, niet specifiek iets. Nee.

**In:** [00:02:58] En mis je dingen aan de oude die je niet hebt in de nieuwe?

**P22 - WM:** [00:03:00] Nee

**In:** [00:03:01] Helemaal niks.

**P22 - WM:** [00:03:04] Nee

**In:** [00:03:04] Bedieningsgemak is gewoon hetzelfde.

**P22 - WM:** [00:03:10] Ja,

**In:** [00:03:10] Dus om het even samen te vatten, de belangrijkste reden was dat de was gewoon niet schoon werd daarna. Daarnaast had je m eigenlijk niet echt meer vertrouwde, waar kwam dat precies door?

**P22 - WM:** [00:03:21] Omdat het gewoon zo'n oud goedkoop ding was. Hij heeft één keer dat er een tijdlang water in bleef staan. Het ging vanzelf weer over. Dat zijn wel dingen dat je hem niet echt meer vertrouwd.

**In:** [00:03:34] Ok, heb je lang getwijfeld om hem te vervangen?

**P22 - WM:** [00:03:42] Ja, want het is natuurlijk wel gewoon een kostenpost. Dus uiteindelijk hebben we het wel.. Heb ik hem wel 2 jaar eerder kunnen vervangen.... [..] ik had hem al eerder kunnen of willen vervangen, maar de noodzaak was er ook niet echt omdat ik nog wel deed.

**In:** [00:04:08] Uhm, zijn er nog andere dingen in de context? Ik zie hier een klein baby'tje liggen.

**P22 - WM:** [00:04:15] Ja, de baby maakt dat je wel meer wassen gaat doen. Dus dat speelder ook wel mee, we wassen echt veel meer. En dat oude ding was ook gewoon heel erg niet zuinig. Die had niet eens een zuinigheidklasse denk ik. En nu hebben we de beste zuinigheids Klasse AA...ik weet niet hoe die heet maar een hele zuinige.

**In:** [00:04:36] Want toen je nieuw ging kopen, wat waren de belangrijkste criteria voor jou

**P22 - WM:** [00:04:42] De zuinigheid dus wel

**In:** [00:04:43] Uhm, bedoel je dan vooral elektriciteit of water?

**P22 - WM:** [00:04:47] Allebei eigenlijk. Vooral electriciteit denk ik. Uhm ja, dat is denk ik het belangrijkste. Waar ik op heb gelet.. en uhm ja dat is zo'n uitstel knop. Maar dat hebben ze bijna allemaal wel.

**In:** [00:05:08] Is marketing of iets van reclame of acties nog van invloed geweest?

**P22 - WM:** [00:05:12] Acties wel hebben via een site gekocht dat ze IBOOT of ibood of ik weet niet hoe het heet.. Zo'n site met dagelijkse aanbiedingen daar kijkt Thomas vaak op. En daar kwam die voorbij. En dat was er wel eentje die je bij de Consumentenbond al goed eruit kwam. Verder niet veel reclame, maar alleen als toevallig wat op die site langs kwam.

**In:** [00:05:34] Dus je hebt eerst de Consumentenbond gekeken?

**P22 - WM:** [00:05:41] Ja

**In:** [00:05:41] Ben je tevreden met de nieuwe in verhouding met de oude?

**P22 - WM:** [00:05:50] Ja

**In:** [00:05:50] Ook over alle aspecten die je hebt meegenomen?

**P22 - WM:** [00:05:53] Ja, nou we hebben een hele grote laad trommel, dus dat kan echt 9 kilo in, dat heb je eigenlijk nooit nodig. Als je een hele volle was erin doet. Dan denk je, dit zal wel 9 kilo zijn, maar dat is het echt max 6 ofzo. Dat is eigenlijk niet helemaal nodig. Misschien

**In:** [00:06:10] Dus achteraf was een kleinere ook prima geweest

**P22 - WM:** [00:06:12] Waarschijnlijk ja,

**In:** [00:06:13] maar verder mis je nu niet iets

**P22 - WM:** [00:06:15] Nee.

**In:** [00:06:16] Ok, dan over de levensduur van de wasmachine. Hoe lang denk je dat die, of hoe lang zou je willen dat ie meegaat? Deze?

**P22 - WM:** [00:06:32] Daar heb ik nooit over nagedacht... Ze zeggen dat Mieles ofzo gaan 30 jaar mee toch? Dit is geen Miele, dus dat zou wel 20 jaar zijn, denk ik, hoop ik 15-20 jaar. Ja, als die oude het al 15 deed, dan zou deze de 20 wel halen denk ik

**In:** [00:06:46] Ja hoe lang denk je dat ie daadwerkelijk meegaat?

**P22 - WM:** [00:06:51] Oh ja, vast veel langer dus dan. Want hij was niet kapot, dus dan 30 jaar? Waarschijnlijk ook afhankelijk van gebruik.

**In:** [00:07:03] Afhankelijk van gebruik?

**P22 - WM:** [00:07:03] Ja, Denk als je hem één keer per week gebruikt of twintig keer dat zal wel uitmaken denk ik

**In:** [00:07:11] En nog andere dingen die bij het gebruik belangrijk zijn?

**P22 - WM:** [00:07:13] Onderhoud

**In:** [00:07:18] Doe je daar iets...

**P22 - WM:** [00:07:20] Ehm.. nog niet.. [lacht] ik heb wel van die goedjes die je dan eens in de zoveel tijd.. zo'n HG of zo, zo'n middeltje, dat deed ik bij die vorige wel. In een poging om schoon te krijgen.. heb ik hier nog niet gedaan. Kan ik [eens] opzoeken?

**In:** [00:07:39] Ja je kan op 95 graden wassen? één keer per maand raden ze dan aan.

**P22 - WM:** [00:07:43] En dan zonder extra middeltjes.

**In:** [00:07:46] Of misschien met azijn of zoiets voor de kalk. Volgens mij zijn het dat soort dingen.

**P22 - WM:** [00:07:50] Nou dat heb ik nog niet gedaan. Een keer in de maand, dat is misschien wel een goeie, [..]

**In:** [00:07:59] De vorige, die is vijftien jaar meegaan. Daar was je tevreden mee?

**P22 - WM:** [00:08:09] Met die levensduur. Ehm ja, denk ik. Volgens mij was het echt een goedkoop ding toen. Ja, ik heb hem dus gekregen. Maar.

**In:** [00:08:24] Wat had je kunnen overtuigen om hem langer te houden?

**P22 - WM:** [00:08:34] Als die weer gewoon z'n werk deed? Dus wel weer goed schoonmaken en ja misschien als dus de duurzaamheid, de zuinigheid. Als dat nou niet zoveel uitmaakt, want dat weet ik natuurlijk niet, wat zo'n energielabel dan echt dan het verschil is.

**In:** [00:08:56] Ja, oke, we heb het nu gehad over de verschillende redenen van vervangen en motivaties en nu zou ik wat vragen willen stellen over de reparatie. Dus het product wat je had hiervoor, die ene Candy wasmachine. Heb je die wel eens gerepareerd?

**P22 - WM:** [00:09:17] Ehm Nee

**In:** [00:09:17] Je zei net wel. Ik heb een HG wasmiddel goedje er doorheen gedaan in een poging om het weer schoon te krijgen

**P22 - WM:** [00:09:26] Oke ook dat soort pogingen

**In:** [00:09:27] Ja, dus niet echt repareren fysiek, maar wel geprobeerd om hem weer aan de praat te krijgen..

**P22 - WM:** [00:09:32] Ja, om hem weer beter te laten functioneren. Ja

**In:** [00:09:33] Nog andere dingen gedaan?

**P22 - WM:** [00:09:36] We hebben een keer de leidingen schoongemaakt, met het idee dat misschien iets ermee te maken had. Of toen er water in bleef staan, maar niet aan de wasmachine zelf, dus alleen de leidingen en die middeltjes.

**In:** [00:09:49] Oke. En heb je ook naar opties gekeken om hem te repareren?

**P22 - WM:** [00:09:54] Nee, omdat het al zo'n een oud, goedkoop niet zuinig ding was. Als deze machine nu kapot gaat, zou je dan reparatie overwegen?

**P22 - WM:** [00:10:08] Ja, zeker

**In:** [00:10:12] Waarom?

**P22 - WM:** [00:10:12] omdat het gewoon een gloed nieuw ding is. En dan denk ik dat de meeste problemen met een reparatie wel goed op te lossen zijn. In plaats van dat je meteen een nieuwe zou kopen is goedkoper en milieuvriendelijker.

**In:** [00:10:26] En hoe zou je de reparatie dan aanpakken?

**P22 - WM:** [00:10:29] Ik denk eerst met de leverancier Samsung of Siemens. Ik weet niet meer welke het is, kijken wat die kunnen betekenen. Misschien dat het in een garantie ofzo valt. En anders zou ik denk ik gewoon googlen naar wasmachine reparatie Den Haag ofzo

**In:** [00:10:45] En dan hier iemand laten komen..

**P22 - WM:** [00:10:47] Dat denk ik ja

**In:** [00:10:48] Ja en wanneer zou je het wel doen en wanneer zou je zeggen nee, ik vind het niet meer waard?

**P22 - WM:** [00:10:54] Ehm..als het in de garantie valt sowieso. Natuurlijk, ja wanneer zou je het niet doen misschien als iets meer dan de helft van de aanschafwaarde ofzo is.. iets uit mijn hoofd zeggende ja.

**In:** [00:11:11] Tot welke tijd zou je t repareren? Tot hoeveel jaar oud?

**P22 - WM:** [00:11:18] Nou zeker tot 10 jaar. En als je ervan uit gaat dat ie 20 jaar meegaat, dan zou ik zeggen tot die tijd. Tot 15 jaar.

**In:** [00:11:33] Uhm en uhm zouden er ook concrete dingen zijn, bijvoorbeeld aan het ontwerp of een soort service eromheen, wat zou jou stimuleren om tot reparatie over te gaan? Van x zo'n product als een wasmachine

**P22 - WM:** [00:11:51] Hoe bedoel je service erom heen?

**In:** [00:11:52] Bijvoorbeeld een reparatiedienst of iets wat makkelijker is? Veel mensen zeggen bijvoorbeeld dat ze reparatie wel duur vinden. En dan niet weten of het apparaat het daarna nog doet.

**P22 - WM:** [00:12:02] Ja precies, maarja, die garantie krijg je natuurlijk nooit. Ja, ik denk hoe het makkelijker je het maakt, hoe eerder je het zal doen. Als het inderdaad een service is die aan je huis komt binnen 24 uur dat ding maakt. Ja, dat soort dingen maakt het natuurlijk wel aantrekkelijk, maar dat zou niet een no go zijn als ze het niet hebben.

**In:** [00:12:22] Want heb je repareerbaarheid meegenomen in de afweging voor de aanschaf?

**P22 - WM:** [00:12:28] Nee

**In:** [00:12:28] Waarom niet?

**P22 - WM:** [00:12:29] Omdat ik ervan uitga dat het niet nodig is. Volgens mij zijn die garantievoorwaarden overal een beetje hetzelfde, dacht ik. Gewoon hoe lang? En ik heb geen idee wat de voorwaarden zijn, maar het is allemaal één of twee jaar garantie.

**In:** [00:12:47] Meestal twee jaar. Ja ja, ok, dan nog heel even over de levensduur. Heb je die meegenomen in de afweging?

**P22 - WM:** [00:12:59] Nee, ik denk niet bewust omdat ik ervan uitgaan dat die allemaal een beetje hetzelfde is. Ja je hoort dus dat Miele inderdaad wel langer meegaat. Dus wat dat betreft heb ik het wel meegenomen. Als in, dan zou ik liever een Miele hebben gehad, maar die vond ik gewoon weer veel te duur. Dus dan heb ik het misschien wel meegenomen in de afweging ja.

**In:** [00:13:17] En hoe zou je overtuigd zijn van een lange levensduur van een wasmachine?

**P22 - WM:** [00:13:22] Niet?

**In:** [00:13:22] Waar zou je opletten?

**P22 - WM:** [00:13:22] Ehm, ja geen flauw idee dus ze zeggen dat die een lange levensduur heeft. En dan heb ik geen idee of dat zo is, natuurlijk. Daarvoor heb ik gewoon geen verstand van wasmachines.

**In:** [00:13:35] En als je dan toch naar wasmachines zou kijken, waar zou dan naar kijken. Waar zou je op letten. Wat voor elementen.

**P22 - WM:** [00:13:48] [denkt na] Geen idee. Ik heb geen idee wat iets zal zeggen over de levensduur.

**In:** [00:13:52] Misschien robuustheid of hoe het er uitziet. Uitstraling?

**P22 - WM:** [00:13:57] Ja, maar ja. Omschrijf het maar eens wat al lang levensduur is. Ja, een robuust apparaat, dus niet te veel tierlantijntjes. Maar ja, is dat dan een garantie dat ie eerder kapot gaat? geen idee.

**In:** [00:14:06] Een label. Je hebt nu verschillende soorten labels je noemde net al een energielabel. Een label over de levensduur zou je dat nuttig vinden?

**P22 - WM:** [00:14:24] Ja, misschien wel, ja, als je de prijs zou kunnen afzetten tegen de levensduur.

**In:** [00:14:30] En wat zou er voor jou op dat label moeten staan? Wat zou informatie zijn die jij betrouwbaar vindt?

**P22 - WM:** [00:14:40] Ehm, ja ze kunnen natuurlijk wel zeggen hoe lang ze gemiddeld meegaan ofzo? Als je op basis van data kan zeggen hoe lang die wasmachines doorgaans meegaan, maar dan moet je dus al een ouder model hebben. Als ze dat willen kunnen zeggen. Ehm, ja meer iets gewoon over de stabiliteit van dat merk of zo. Zoals Volkswagens zijn betrouwbaar. en een Alpha gaat kapot. Dat je ..[..] heb je ervaring voor nodig denk ik. Maar dat hebben die merken opzich ook. Lijkt mij

**In:** [00:15:14] En wie zou die informatie dan moeten geven?

**P22 - WM:** [00:15:18] Ehm een Consumentenbond? of [..] zo'n instantie. Iets onafhankelijks bij voorkeur. De TU [lacht]

**In:** [00:15:29] [lacht]Ja. Uhm, ok, dan nog een laatste vraag [..] over het milieu. Heb je de impact op het milieu meegenomen?

**P22 - WM:** [00:15:43] Wel dus in hoe zuinig het nieuwe apparaat is, maar niet in dat ik mijn oude dus weg deed en dat dat niet zuinig zou zijn. Bedoel je dat?

**In:** [00:15:53] Ehm, nou ja, ja,

**P22 - WM:** [00:15:57] Ik heb een nieuwe gekocht. Dat is per definitie niet zuinig, maar hij is veel zuiniger in gebruik dan normaal. Dus zo heb ik het wel meegenomen.

**In:** [00:16:03] Ik snap dat. Want ben je bewust van de impact van spullen op het milieu?

**P22 - WM:** [00:16:12] Uhm, ja en nee. Bewust wel maar ik heb er veel te weinig kennis van denk ik

**In:** [00:16:18] Ja, wel. Wat voor kennis heb je .. ik ben gewoon beniewd ..

**P22 - WM:** [00:16:25] Nou, ik weet dus niet hoe schadelijk is dat ik een nieuwe wasmachine verkocht en wat er met die oude precies gebeurd. Dus die wordt dan meegenomen door dat bedrijf en ik neem aan dat zij dat dan netjes scheiden. Of ze recyclen.. of whatever. Ik kan niet zeggen wat dat nou dat werkelijk doet voor het milieu, de toekomst de uitstoot van een weet ik het wat.

**In:** [00:16:48] Zou dat informatie zijn [..] die ze kunnen beïnvloeden in de aanschaf?

**P22 - WM:** [00:16:58] Nou, misschien wel dat je daar meer bewust van kan zijn. Als je weet wat de gevolgen zijn.

**In:** [00:17:03] De gevolgen dus. Bij het afbreken?

**P22 - WM:** [00:17:06] Ja of van het maken van een nieuwe.

**In:** [00:17:16] Dus je bent je er wel bewust van als producten langer meegaan? Dat de milieu impact in principe lager is?

**P22 - WM:** [00:17:24] Ja ja, ik sta er niet dagelijks bij stil, maar wel van bewust. Maar goed, wat het precies betekent dat dat weet ik dan niet. w Wat de impact dan is?

**In:** [00:17:34] Nee, dat is natuurlijk lastig meetbaar. Er wordt ook op dit moment geen informatie gegeven over de impacht van producten. Oke dat waren de vragen.