**In:** [00:00:03] En je hebt recentelijk een nieuwe wasmachine gekocht

**P18 - WM:** [00:00:08] Dat klopt. Hoe lang is het geleden? Dat was net voor de zomer denk ik in juni of juli zo iets. Ik geloof juli eigenlijk.

**In:** [00:00:20] Uhm, en kan je, misschien gekke vragen hoor, maar kun je hem beschrijven, hoe ziet hij eruit?

**P18 - WM:** [00:00:26] Het is eigenlijk een beetje standard wasmachine, en het is eigenlijk de opvolger van die ik al gehad omdat die heel goed beviel. En het is een voorlader met ongeveer dezelfde programma's dus een standaard witgoed ding.

**In:** [00:00:43] Welk merk?

**P18 - WM:** [00:00:44] Het is een Bosch

**In:** [00:00:47] En wat voor functies heeft het?

**P18 - WM:** [00:00:49] Euh. Het heeft een functie.. handwas heeft het ook dons was zelfs heeft het ook. En euh, de gewone normale programma's 40 graden, 30 graden. Maar je kan wel per... het is een digitaal euh zal maar zeggen..

**In:** [00:01:05] Touchscreen?

**P18 - WM:** [00:01:05] Ja, soort. En daar kan ik dus alle combinaties maken. Dus ook met de temperaturen ook nog een ecosysteem of over een eco programma of een...Zal ik maar zeggen dat de centrifuge, het aantal toerenteller zal ik maar zeggen kan ik aanpassen, en de tijd dat ik aanpassen, dus per programma kan je eigenlijk alles aanpassen wat je zou willen. Dat is niet dertig graden. En dan is er dus dit programma, maar dat kan ik dan aanpassen. Dat vind ik zelf ook fijn.

**In:** [00:01:35] Ja ok. En de vorige wasmachine?

**P18 - WM:** [00:01:38] Ja, dat is dus eigenlijk de voorloper van deze. En daar had ik, die had ik ongeveer 10 jaar, dus dat is een mooie tijd. En toen vorig jaar was de voorlaer, die deur al een beetje ... kapot zal ik maar zeggen. Die sloot niet meer goed. Toen heb ik er zelf nog een nieuwe deur ingezet. Die kon je dan gewoon ophalen bij het wasmachine huis en dan kan je m er zelf inzetten. Dat is ook gewoon ... dan een koop je daar een en da doe je dat. Dat is allemaal prima. Maar toen op een gegeven moment begon de onderkant [..] waar de deur insluit, begonnen wat roestrekjes te komen. Dus dacht ik ja, dat het niet gaan lekken natuurlijk. En toen kreeg ik ook nog dat op een gegeven dat de deur niet meer open ging. Dus hij bleef op het slot kreeg hem niet meer open. En aangezien ik altijd alle wasmachines bij wasmachinehuis [in Delft] koop, vanwege de service, heb ik daarmee gebeld. En toen kwam ze gelijk eigenlijk. Nou ja, bijna de volgende dag nog niet eens, gelijk eigenlijk hebben ze een opengemaakt en toen zeiden ze van, nou ja, goed tien jaar... Ik heb het advies gevraagd van ja. Als ik dit nu ga betalen, het bezoekje dat je hier bent en hier wat reparaties die je gedaan heeft. Ja, dan betaal ik ook weer 150 euro. En hoe lang houd ie het nog vol? En hoeveel kosten krijg ik er nog? Of kan ik beter een nieuwe kopen? Toen zeiden ze van ja, nou ja, wij zouden een nieuwe doen, maar goed, als u het hiermee doet kan dat natuurlijk ook. Toen hebben ze een deel gemaakt, van als je dan nu een nieuwe bij ons koopt, dan gaan de kosten dat ik hier ben geweest en reparaties die ze nu toen nog gedaan hebben, gaan eraf. Dus. Nou, dat is een mooie deal. Dus toen heb ik nu toch een nieuwe gekocht.

**In:** [00:03:19] Ja bij het wasmachine huis.

**P18 - WM:** [00:03:22] Ja ik haal echt sinds, heeft natuurlijk ook weer geschiedenis. Onze zoon, onze jongste is nu 20. Maar toen ik van hem lag te bevallen in het ziekenhuis zal ik maar zeggen. Toen gingen natuurlijk de wasmachine kapot. Ja, dus wat afgebeld en niemand kwam hem leveren. Alleen voor de deur weet je een t is hier allemaal boven natuurlijk. We wonen al boven en dan... de wasmachine staat nog een etage hoger en dat was het enige die zei van he we komen. Geef de sleutel maar, kom die maarq even brengen. Wij zorgen dat die boven staat. Kwamen we thuis, ik niet hoor, mijn man en ik stond zelfs de was te draaien. Nou ja, dat is natuurlijk klanten winnen. Dat is helemaal mooi. En vanaf die tijd dacht ik joh. Ik wil geen gedoe hebben. Ik wil gewoon... toen de tijd had ik ook nog allemaal kinderen in huis, dus nu nog de laatste is nog thuis, maar de rest [is] uitgevlogen. Maar ja, je moet geen gedoe hebben met je wasmachine. Hij moet het gewoon goed doen, dus ik ga vooral voor service

**In:** [00:04:15] Ja, duidelijk. Dus de aanleiding was...

**P18 - WM:** [00:04:18] De oude was kapot.

**In:** [00:04:20] De deur was kapot.

**P18 - WM:** [00:04:22] Ja, het slot van de deur, die ging niet meer open. Dus de deur bleef gesloten, dus de was zat erin, en ik kreeg hem niet open.

**In:** [00:04:28] En dat was het enige wat er mis mee was?

**P18 - WM:** [00:04:30] Ja, en omdat die altijd ouder was, kwamen we ook wat roestvlekjes onderaan de deur door lekkage. Dus ja, het was een beetje... Ik zat al te twijfelen, maar ja, zolang ie het doet, doet ie het.

**In:** [00:04:41] Maar verder waren geen mankementen?

**P18 - WM:** [00:04:50] Ehm nee,

**In:** [00:04:50] En als ik het nu omdraai, mis je dingen nu aan de ouder die niet in de nieuwe hebt?

**P18 - WM:** [00:04:55] Nee, nee, het is gewoon een hele mooie opvolger eigenlijk.

**In:** [00:05:01] Dus de de belangrijkste reden voor jou te vervangen, als je die in die volgorde moet schalen, dat is dan het sluiten van de deur, daarna de roestvlekjes,

**P18 - WM:** [00:05:11] Nou die roestvlekjes waren er al, en ik had natuurlijk al eerdere een reparatie gehad is. Dus in twee jaar tijd had ik dan al twee reparaties, en die roestvlekjes, en de leeftijd van de machine. Bij elkaar opgeteld had ik zoiets van ja. Is het dan nog de moeite waard dat ik nu weer 150 euro betaal, Of dat ik een nieuwe koop van 800. Want wat komt er nog meer aan, hij wordt ouder... Dus een combinatie van die dingen.

**In:** [00:05:36] Ja, want je zegt dat je hem gerepareerd hebt.

**P18 - WM:** [00:05:38] Ik heb m zelf dat deurtje, heb ik toen nog gekocht, de eerste keer, dat was de eerste keer he,

**In:** [00:05:42] De eerste reparatie,

**P18 - WM:** [00:05:44] De eerste reparatie van die deur, die heb ik toen zelf een nieuwe deur daar gehaald [bij het wasmachinehuis], hebben ze me even uitgelegd. Die ging dan ook even uitleggen hoe ik dat moest doen. En dan heb ik m zelf erin gedraaid, dus gemaakt. Nou, toen heeft hij het een jaar gedaan, en toen sloot de deur en kreeg ik niet meer open van het slot.

**In:** [00:06:07] En die roestvlekjes?

**P18 - WM:** [00:06:08] Die waren eigenlijk al wat langer. Dat is misschien al wel twee jaar.

**In:** [00:06:11] Heb je die nog behandeld met iets?

**P18 - WM:** [00:06:13] Nee, heb ik niets aangedaan.

**In:** [00:06:19] Dus je hebt 1 reparatie gedaan?

**P18 - WM:** [00:06:19] Zelf eentje, en de tweede keer die al vrij snel opvolgde. Zijn ze van het wasmachine gekomen, nou dan betaal je gelijk voorrijdkosten, Nou ja noem maar op,

**In:** [00:06:31] Toen hebben ze de deur weer vervangen?

**P18 - WM:** [00:06:32] Nou ja, toen hebben ze hem niet vervangen. Ze hebben hem gerepareerd, ze hebben hem opengemaakt. Met het risico dat het ook wel weer over een tijdje wel weer op slot zou springen. Hij zei, ik kan wel zo'n nieuw slotje bestellen zei die, maar ja, dan ben je ook weer 70 euro verder. Op die manier dus,

**In:** [00:06:49] Oh ja, omdat er gewoon ook nog was in zat.

**P18 - WM:** [00:06:53] Ja,

**In:** [00:06:54] Dus er moest wel iemand komen.

**P18 - WM:** [00:07:02] Ja,

**In:** [00:07:02] Ehm, heb je lang getwijfeld voor de keuze van de wasmachine?

**P18 - WM:** [00:07:10] Nee, ik ben misschien een kwartier binnen geweest.

**In:** [00:07:15] [lacht] Dat is de kortste die ik tot nu toe heb gehad.

**P18 - WM:** [00:07:16] Misschien was het nog korter. Ik wist wat ik had, het beviel heel erg goed. Was allemaal prima. Fijne programma's en deze is eigenlijk nog weer een verbetering op de vorige.

**In:** [00:07:28] Is het een nieuwe model? Of is ie tweedehands?

**P18 - WM:** [00:07:30] Nee nee, het is een nieuwe. Ik denk ook niet dat het wasmachinehuis tweedehands verkoopt denk ik. Maar misschien wel..

**In:** [00:07:36] Oke, en dat was in dezelfde week dan, dat ie kapot ging.

**P18 - WM:** [00:07:44] Ja klopt

**In:** [00:07:48] Marketing. Is dat van invloed geweest op je keuze?

**P18 - WM:** [00:07:53] Voor wasmachine? Bij mij was het echt puur, ik er een nodig. En ik ga naar de winkel vanwege servicegerichtheid en daar kijken wat ze hebben. En daar maak ik een keuze uit.

**In:** [00:08:07] En toen hebben ze hem hier geïnstalleerd.

**P18 - WM:** [00:08:13] Ja

**In:** [00:08:13] En om nog even door te vragen. Je hebt het niet genoemd, maar zijn er nog dingen in de context? Euh, gerelateerde dingen bijvoorbeeld iemand die het je heeft aangeraden.

**P18 - WM:** [00:08:24] Nee, helemaal niets. Nee, het was puur, hij doet het niet meer, of tenminste hij is kapot. Verwachte ook reparaties nog. Dus we moeten een nieuwe dus we gaan hem daar. halen.

**In:** [00:08:38] Dus je bent tevreden, je geeft aan dat je tevreden bent in verhouding met de nieuwe?

**P18 - WM:** [00:08:41] Zeker

**In:** [00:08:43] Uhm, en ben je ook tevreden over de... zou je nog meer functionaliteiten willen nu je deze nieuwe hebt? Mis je daar nog iets aan?

**P18 - WM:** [00:08:53] Nee

**In:** [00:08:53] Uhm, als je kijkt naar de huidige levensduur van deze wasmachine. Hoe lang denk je dat ie meegaat?

**P18 - WM:** [00:08:58] Die gaat weer minimaal 10 jaar mee denk ik. Zeker omdat we nu ook minder wassen, want je kan eigenlijk niet in jaren... Een wasmachine kan je niet in jaren zeggen he, moet je gewoon in een aantal wasbeurten kijken. Ik heb nu nog maar één kind thuis, dus we gaan gewoon een stuk minder wassen.

**In:** [00:09:20] Dus hoe lang denk je dat ie daadwerkelijk meegaat?

**P18 - WM:** [00:09:23] Ja, minimaal 10 jaar denk ik, minimaal, misschien nog wel iets langer.

**In:** [00:09:34] Over de levensduur van de vorige. Als je tevreden met tien jaar.

**P18 - WM:** [00:09:40] Ja, er is ontzettend veel mee gewassen, dus ja

**In:** [00:09:43] En om weer nog even dieper door te vragen, wat zou je kunnen overtuigen, kunnen hebben gehad als overtuiging, om die oude langer te gebruiken?

**P18 - WM:** [00:09:53] Nou voor mij was het gewoon omdat de reparaties relatief snel elkaar opvolgden. Dact ik ja. Nu moet ik gewoon gaan kijken wat ik doe. Dus na die eerste aankoop, dat ik die deur moest kopen en zelf erin heb gezet. Nou ja, dat is te overzien, dat ging goed. En toen waren die vlekjes of die verf liet al los, er kwamen al roestvlekjes op. Dat was ook een dingetje. En toen kwam dit weer... En nouja, nogmaals, ik vind het verschrikkelijk als dingen het het niet doen. Dus die was zit er in, en dat gaat stinken. En weet je daar heb je allemaal geen zin in. Plus dat je dan toch weer op kosten gejaagd wordt. Ach ja, dat is gewoon voor mij de drijfveer geweest, om te zeggen jongens dat ga ik allemaal niet doen. Die reparatiekosten worden ervan afgetrokken, dus dan in feite word je wasmachine goedkoper gemaakt. Plus dat ik ook nog een nieuw filter voor de droger kreeg. Gratis. Die hebben ze wel besteld maar kreeg ik er gratis bij. Dus dat ze ook nog een leuk dingetje. Ja, dat is het eigenlijk. Dat is mijn motivatie om dan toch voor een nieuwe te kiezen en niet de oude te laten repareren.

**In:** [00:11:02] Maar als je gewoon even helemaal creatief moet nadenken, wat zou jou wel hebben kunnen overtuigen om hem nog langer te houden? Wat moet er gebeurd zijn geweest?

**P18 - WM:** [00:11:13] Dat zou bijna verzekering moet zijn dat het gewoon voorlopig niet meer gebeurt. Ja, ik wist gewoon, met wat ze zeiden, we gaan geen nieuw slotje bestellen want dan jagen we u op kosten, dat doen we niet. Dus dan wist ik gewoon... Dat duurt nog geen half jaar en het is weer zo.

**In:** [00:11:27] Ok, zelfs dat de kosten van het slotje laag zouden zijn of dat het inbegrepen was. Dan had je het wel gedaan.

**P18 - WM:** [00:11:34] Ik denk het toch ook niet? Nee, want hij is al 10 jaar, dus al een beetje op leeftijd. Dus nu is het dit, maar 10 jaar dan is het misschien de motor, of dan is het misschien... Dan heb je toch al best veel kosten gemaakt voordat je dat die nieuwe koopt.

**In:** [00:11:50] Ja, hij was gewoon op.

**P18 - WM:** [00:11:53] Hij was op.

**In:** [00:11:54] Dan nu, we hebben het er eigenlijk al een beetje over gehad. Reparatie. Je geeft aan dat je m zelf hebt gerepareerd en dat er nog een reparateur ook naar heeft gekeken.

**P18 - WM:** [00:12:08] Ja, dat is de tweede keer, dus de eerste keer heb het zelf gedaan. En toen, ongeveer een jaar later, kwam de reparateur. Want toen zat de was en ik kreeg m niet open.

**In:** [00:12:16] Uhm, als we nu even naar de huidige gaan. Zou je die repareren als ie kapot zou gaan?

**P18 - WM:** [00:12:21] Zeker die is nog geen jaar oud, dan zou ik zelfs op mijn garantie... Zeggen van nou, dat klopt niet jongens, daar moet u iets aan doen.

**In:** [00:12:31] En na de garantie, Zou je ook repareren? Tot hoeveel jaar?

**P18 - WM:** [00:12:36] Ja, zeker tot ehm 8 jaar ofzo. Zeker. En dan... Daarna ligt het het er heel erg aan wat voor reparatie is, of het een slijtage reparatie of gewoon een pech reparatie. Want dat kan natuurlijk ook. Daar hangt het dan ook nog vanaf.

**In:** [00:12:53] En ook van wat er kapot is?

**P18 - WM:** [00:12:56] Ja, is het pech. Weet je wel. Is het zeepbakje gescheurd. Of is het echt een slijtage omdat je zoveel gewassen hebt in acht jaar tijd en bijvoorbeeld de kogellagers zijn versleten van de trommel, zoiets of zo. Dat vind ik ook nogal een verschil.

**In:** [00:13:11] En dan zou je het...

**P18 - WM:** [00:13:12] Nou als dat zo was, dan heb ik dus blijkbaar zo veel gewassen dat die eigenlijk de werkelijke levensjaren al langer dan tien jaar zijn plaats van 7.

**In:** [00:13:25] En in de aanschaf van de nieuwe. Heb je daar ook gekeken naar of het gemakkelijk is te repareren?

**P18 - WM:** [00:13:32] Nee.

**In:** [00:13:38] Is dat iets waar je echt denkt dat je naar zou kunnen kijken?

**P18 - WM:** [00:13:41] Nee, ik denk heel veel is computergestuurd.. Wat moet je daaraan doen. Nee

**In:** [00:13:52] Dan nog weer even terug naar de levensduur. Toen je deze nieuwe kocht, heb je toen de levensduur meegenomen in de afweging?

**P18 - WM:** [00:14:04] Ja, eigenlijk niet, want nogmaals, de levensduur is gewoon de aantal wassen die je doent, en ja, de vorige beviel me heel goed en heeft het ook heel goed gedaan. Dus dat is een opvolger daarvan, dus het was makkelijk gekozen

**In:** [00:14:16] Dus eigenlijk het merk.

**P18 - WM:** [00:14:17] Het merk, ja.

**In:** [00:14:21] En heb je het idee dat Bosch staat voor een lange levensduur?

**P18 - WM:** [00:14:27] Ja Miele natuurlijk nog beter, maar een Bosch is prima voor ons. En weer even een vraag om wat creatiever na te denken. Hoe zou je overtuigd kunnen zijn van een wasmachine, dat die lang meegaat? Mogen ook concrete dingen zijn aan de wasmachine zelf?

**P18 - WM:** [00:14:52] Ja, dat zou ik eigenlijk niet weten. Nee, ik vind het toch wel redelijk... Ja het natuurlijk echt een gebruiksapparaat, en ook wel redelijk standaard. Tenzij je in, wat je zegt merken. Tenzij je echt een heel goedkoop merk neemt, zullen we maar zeggen, een Candy ofzo. Daar weet je van te voren dat dat gewoon een paar jaar is en dat is het mis. Maar of er nou werkelijk zulke grote verschillen tussen Bosch en Miele zitten? Ik denk het eigenlijk niet. Nee

**In:** [00:15:23] Maar als je wasmachine zou zien waar zou je op letten?

**P18 - WM:** [00:15:29] Waar ik oplet is vooral de binnenkant van een trommel. Dat het van die mooie halve rondjes zijn, dat je kleding niet kapot gaat als je het wast en centrifugeerd. Daar let ik op en het laadvermogen daar let ik op. Dat je 8 kilo kan wassen, of 6 dat vind ik ook een groot verschil. En ja, vooral ook de gemakkelijk waarmee je het kan bedienen, en een groot variatie die je zelf kan regelen met programma's.

**In:** [00:16:02] Ja, en dan nu een vraag over labels, energielabels. Heb je tegenwoordig een eco label? Een label die informatie geeft over de levensduur? Wat denk je daarvan?

**P18 - WM:** [00:16:16] Of dat bestaat of niet?

**In:** [00:16:18] Nee, wat zou je ervan vinden als het bestaat.

**P18 - WM:** [00:16:21] Ik ben echt overtuigd dat dat niet op een wasmachine kan. Want, nogmaals, het is niet... nou ja dan zou je zoveel wasbeurten moeten zeggen, maar niet zoveel jaar. Ja ja, ik denk zodra je dat zegt en iemand heeft er dan vijftig minder gewassen... En je kan ook pech hebben, je kan ook gewoon echt pech hebben. Ja, ik weet niet. Nee, ik denk dat het niet zo... Ik denk dat het meer onrust geeft, dan dat het bevestiging geeft.

**In:** [00:16:58] En als het er wel zou zijn, wat zou je kunnen overtuigen dat als je dat leest het label dat je denkt, nou,

**P18 - WM:** [00:17:05] Ja, je leest het wel. Ja, natuurlijk lees je het.

**In:** [00:17:09] En welke informatie zou je dan willen?

**P18 - WM:** [00:17:10] Nou, hier kan ik een mooi tijdje op vooruit natuurlijk. Dat is gewoon omdat ik de ervaring met Bosch heb bij ons, dat dat goed is.

**In:** [00:17:21] Het aantal wasbeurten dat je zou kunnen doen bijvoorbeeld. En nog meer dingen?

**P18 - WM:** [00:17:33] [denkt na] Ja, weet je wat ik ook denk? Dat is ook natuurlijk met wasmachines. Klinkt heel gek, maar dat doet wasmachines ook heel goed. Die leggen ook uit dat je hem niet gewoon moet volgooien met waspoeder. Dat is ook heel slecht voor je machine, dus die laatst het echt zien in een bakje, zoveel moet je er per wasbeurt in doen. Je moet af en toe eens goed op negentig graden was gewoon goed doorgespoeld dit soort dingetjes. Gewoon behoud van je machines. Dus een stukje een stukje, service vanuit degene die verkoopt, wat je in al die webshops of Coolblue dat soort dingen gewoon mist. Ook het behoud van energie dus langere levensduur

**In:** [00:18:17] Duidelijk. En dan de laatste vraag alweer, in de afweging van het kopen van de wasmachine. Heb je daar ook het milieu meegenomen?

**P18 - WM:** [00:18:28] Nee

**In:** [00:18:29] Nee. Is dat er iets bewust geweest dan niet bewust?

**P18 - WM:** [00:18:35] Heel egoïstisch, alleen gekozen voor, sorry.

**In:** [00:18:40] Daar hoef je geen sorry voor te zeggen. Heel bewust alleen gekozen voor...[?]

**P18 - WM:** [00:18:44] Voor lange levensduur, in die zin de ervaring van de andere Bosch wasmachine die gewoon goed was. En praktische bediening van de panelen, de keuzen van het programma, ervaring van Bosch.

**In:** [00:18:58] Ja, want je zegt, heel egoistich, maar ben je er ook bewust van, als een product langer meegaat, dus als het een lange levensduur heeft. Dat het dan ook beter is voor het milieu?

**P18 - WM:** [00:19:10] Ja, maar daar heb ik niet aan...

**In:** [00:19:10] Maar dat was niet de beweegreden?

**P18 - WM:** [00:19:14] De beweegreden was puur heel egoïstisch, ik moet een goede wasmachine.

**In:** [00:19:18] Maar je bent ook beter geweest voor het milieu. Want als je een wasmachine had van 5 jaar dan... Dus dat kun je nu zeggen. Euh ja. En ben je bewust van de impact van spullen op het milieu? Kun je uitleggen wat dat is?

**P18 - WM:** [00:19:42] Nou we hebben toevallig net voor het werk. Wij zijn net verhuisd van t Werk, hebben ook zo'n gescheiden afvalbakken gekocht om het plastic goed te scheiden. Want als je kijkt hoeveel restafval je over hebt is dat zo niet in verhouding met zoveel plastic. Dus ik probeer om minder plastic te kopen, plastic verpakkingen heb ik het dan met name over te doen.. glas scheiden, en papier scheiden dat soort dingen allemaal. Wat dat betreft, we proberen iets minder vlees te eten. Dat is in een mannengezin best wel eens lastig, maar maak hele lekkere vegetarische gerechten. Dat ze het bijna niet doorhebben. En, ik moet heel eerlijk zeggen, ik wist ervan, ik hoorde ervan. Maar het ging toch grotendeels,niet zo in de praktijk om zo te zeggen, maar onze dochters, de oudste die al heel lang op zichzelf woonden, die eten helemaal geen vlees meer. Alleen het weekend soms als ze hier zijn. En die komen soms met schokkende verhalen. Ik denk oh, hier moet ik ook wat mee doen. Dus zo ben ik gemotiveerd eigenlijk... Dat is toch een generatie denk ik hoor. Dus je bent wel bewust in die zin bezig met het milieu,

**In:** [00:20:59] Steeds meer..ja

**P18 - WM:** [00:21:01] En energielabels. Kijk je daarnaar van producten?

**In:** [00:21:03] Uhm, nou ja, nee, niet echt eigenlijk.

**P18 - WM:** [00:21:09] Kijk wij ook natuurlijk in een huis. Wat niet euh. Het is een oud huis... overal gaatjes en tocht dingetjes. Dus dat is ook niet heel goed natuurlijk, eigenlijk. We hebben wel over een dubbel glas aan laten brengen. Maar goed, dan nog, het blijft een oud huis. Dus dat is ook eigenlijk niet goed natuurlijk. Maar ja.

**In:** [00:21:32] Ok. Nou, dat was het.