**In:** [00:00:03] Ok, laten we anders eerst beginnen met de stofzuiger. Kun je je nieuwe stofzuiger voor mij beschrijven. Hoe ziet die eruit

**P9 - VC:** [00:00:11] Hij is paars, het is een Dyson oplaadbare stofzuiger.

**In:** [00:00:20] En wat voor functies heeft ie deze stofzuiger?

**P9 - VC:** [00:00:24] Stofzuigen [laat foto zien van stofzuiger]

**In:** [00:00:24] Verder geen speciale andere functies?

**P9 - VC:** [00:00:28] Nou ja, er zit een lange buis bij. Er zitten een aantal hulpstukken bij om de bochten te kunnen stofzuigen en er zit een klein pijpje bij om radiators en kleine plekjes met een borsteltje bij het stofzuigen. Vinden wij heel erg makkelijk om de jaloezien en de luxaflex schoon te maken.

**In:** [00:00:47] En uhm, dit knopje?

**P9 - VC:** [00:00:50] Is harder, zachter. Dus hij kan op max volume en op een laag volume zuigen. Dan is de zuigkracht meer of minder. En het is uiteraard een apparaat zonder stofzak. Wat je aan het rode hendeltje trekt, dan valt aan de onderkant een bakje op en dan valt het zo in de vuilnisbak.

**In:** [00:01:08] Ah Dat is handig en zit er nou wel of niet een snoer bij?

**P9 - VC:** [00:01:11] Er zit alleen een laad snoertje, wat hier ook los hangt naar het station toe. Hij in het station, dus hij laad eigenlijk op als je die ophangt. En als je hem eruit pakt dan de kan je stofzuigen.

**In:** [00:01:27] En hoe lang geleden heb je die gekocht?

**P9 - VC:** [00:01:30] Dat zal begin van het jaar geweest zijn.

**In:** [00:01:33] Begin van dit jaar dus in..

**P9 - VC:** [00:01:36] februari of zo die kant op

**In:** [00:01:36] Februari... En de vorige stofzuiger?

**P9 - VC:** [00:01:43] Dat was een andere Dyson

**In:** [00:01:44] Ook een Dyson

**P9 - VC:** [00:01:46] Met een snoer, gewoon een echte stofzuiger. Moet eerlijk zeggen, persoonlijk had ik hem niet hoeven vervangen. Ik vond het ook een beetje onzin. Mijn vrouw wilde graag die kruimeldief die daar achter zit weer terug hangen. Wij waren verhuisd en ik had daar niet zoveel zin. Want ik vind het een klote ding. Euh. Vooral omdat het bakje te klein is en hij zuigt... We hebben een hond en kat. Je moet dan eerst de vloer vegen en dan kan je met de kruimeldief dat opzuigen en dan zuigt ie weer net alles weg. Gewoon verschil tussen man en vrouw, ik wil dat gewoon praktischer en makkelijker. En dan mag het ook wel wat geld kosten. Dus maar deze vind ik, dus de echte grote stofzuiger met snoer, die heeft gewoon een grotere capaciteit. En ja, ik vind het niet zo'n probleem, om even een stofzuiger te pakken en een stekker in het stopcontact te steken. Mijn vrouw vindt het prettig om iets te kunnen pakken als het nodig heeft, zonder verder alle dingen uit elkaar te moeten halen. De kruimeldief, dat paarse ding, dat vond ik eigenlijk gewoon onhandig

**In:** [00:03:00] [] Die heb je nog wel de kruimeldief?

**P9 - VC:** [00:03:10] Ja die staat er nog gewoon, die zit niet aangesloten, wordt niet gebruikt, is nog niet weggegooid.

**In:** [00:03:16] En hoe lang geleden heb je deze Dyson...?

**P9 - VC:** [00:03:20] Die Dyson, die heb ik tien jaar geleden gekocht.

**In:** [00:03:27] Maar die werkte nog goed?

**P9 - VC:** [00:03:28] Die werkt nog goed. Sterker nog, de stofzuiger die we daarvoor hadden, die heb ik ook nog, maar die staat nu hier op kantoor. Voor dit kantoor om te stofzuigen.

**In:** [00:03:43] Dus die is dan al 20 jaar of dertig jaar oud?

**P9 - VC:** [00:03:47] Ja, die zal wel een jaar of achttien zijn ja.

**In:** [00:03:49] Dat was ook een Dyson?

**P9 - VC:** [00:03:50] Nee dat is een Miele.

**In:** [00:03:55] Nu even terug naar het moment dat je voor het eerst op het idee kwam om de nieuwe stofzuiger te kopen. Je hebt net al aangeven, je vrouw die wilde dat graag, speelde dat al langer?

**P9 - VC:** [00:04:04] Euh, nee, maar ehm... Ze werden toen geïntroduceerd. Ik had zoiets van onzin dan moet je weer zo'n Dysion kopen. We hebben er al een. Maar ik werd eigenlijk getriggerd doordat ik heel veel rente punten had opgebouwd via ING. En we hebben hem dus gekocht van de rente punten van de ING. Uiteindelijk hebben we cash veel minder betaald, veel minder..? Ik denk 20 procent goedkoper dan dat de adviesprijs was. Maar goed, heb je dan rente punten voor van ING.

**In:** [00:04:36] Ja, ik heb ze ook wel eens voorbij zien komen de Dysons.

**P9 - VC:** [00:04:38] Ik zou eens kijken auto wassen en dat soort dingen, dat kan daar allemaal mee. Je bouwt ze automatisch op, in de basis heb ik zoiets van, ik heb er niet voor betaald, ik ga die rentepunten ook niet gebruiken. Maar toen ik zag dat je dit apparaat ermee kon kopen, ik denk nou.. Het was echt wel een impulsaankoop.

**In:** [00:04:58] Het was een impulsaankoop...

**P9 - VC:** [00:04:59] Maar wel leuk hoor.

**In:** [00:05:02] Het is een leuk product?

**P9 - VC:** [00:05:03] Ja ja, ik vind het zeker wel een leuk ding,

**In:** [00:05:07] Hoe lang zat je vrouw al over die stofzuiger dat ze eigenlijk een nieuwe wilde?

**P9 - VC:** [00:05:14] Nou, ze wilde niet een nieuwe, ze wilde dat ik deze ging ophangen, zodat we die konden gebruiken. En ik vond hem lelijk dus ik wilde hem niet ophangen.

**In:** [00:05:22] Maar deze mocht wel opgehangen worden. De nieuwe,

**P9 - VC:** [00:05:25] In de instantie was het, dan koop je zoveel dure dingen. En euh, we hebben toch wat. Maar ze pakt nu alleen die stofzuiger en vervolgens wil ze dus ook deze echt gaan gebruiken. Daardoor ligt deze achter in de kast en zij gebruikt deze niet meer, maar met hondenharen werkt ie nog wel beter. Maar dit werkt ook dermate goed. Enige nadeel wat we ervan ondervinden als die op volle kracht staat, in de basis start altij op volle kracht. Maar dan merk je dat de vermelde levensduur van de batterij, je kan driekwartier tot 40 minuten ermee stofzuigen. Dat is in werkelijkheid niet meer dan een kwartier. Maar als je dan op normaal volume zet; de een heet de turbo stand en de ander niet. Als je dus niet op de turbo stand zet, dan kan je zeker wel een half uur stofzuigen. Dat is voldoende. Zo groot is het huis niet.

**In:** [00:06:27] Je hebt al wel een beetje aangegeven. Mis je nou nog dingen aan de oude stofzuiger?

**P9 - VC:** [00:06:36] Ik niet. Ja, ik vind het ook een prettig ding

**In:** [00:06:42] Dus [de] voornamelijke reden was, dat die onhandig was met het snoer en zwaar,.

**P9 - VC:** [00:06:47] Dat is voor mijn vrouw ja

**In:** [00:06:51] Wat was voor haar belangrijker?

**P9 - VC:** [00:06:53] Nou, zij werd geconfronteerd met feit dat ik dat ding gekocht had. De belangrijkste reden was dat ik die kruimeldief niet wilde ophangen.

**In:** [00:07:01] Eerlijk [lacht].

**P9 - VC:** [00:07:08] [lacht] tegen jou, tegen mijn vrouw zeg ik: kijk eens wat ik gekocht heb.

**In:** [00:07:12] En dat werd gewoon aan de deur bezorgd?

**P9 - VC:** [00:07:15] Ja, ze wist ook niet dat ie kwam?

**In:** [00:07:22] Je hoeft alleen op de klik te drukken?

**P9 - VC:** [00:07:22] Klopt, het doet alleen pijn als je afrekent en daarna niet meer.

**In:** [00:07:26] Ok. Uhm, je hebt dus niet lang getwijfeld. Het was impuls.

**P9 - VC:** [00:07:38] Nee ik heb niet heel lang getwijfeld nee.

**In:** [00:07:39] Marketing is dat verder nog van invloed geweest? Had je de stofzuiger al een keer eerder gezien? Wist je er al van?

**P9 - VC:** [00:07:47] Ik had wel al een reclame gezien. Maar we hebben al een Dyson. Op zich was al positief over het merk zelf. Zou bijvoorbeeld geen ophangstofzuiger van Medion gekocht hebben ofzo. Dan had de impuls wel geblokkeerd geweest, maar gewoon door de goede ervaring met Dyson, heb ik zoiets van oke, dat doen we.

**In:** [00:08:14] En je bent dus tevreden met de nieuwe stofzuiger verhouding met de oude?

**P9 - VC:** [00:08:17] Ja

**In:** [00:08:21] En de volgende keer, als je nieuwe stofzuiger zou kopen, zou je dan dezelfde aspecten meenemen in de afweging? Zou je nog op andere dingen letten?

**P9 - VC:** [00:08:30] Nou ja, dat zie ik volgende keer wel. Geen idee. Ook afhankelijk van de ontwikkeling van stofzuigers en ook afhankelijk van hoe lang deze meegaat. Als deze nu binnen drie jaar kapot is, of niet meer gemaakt kan worden dan je val je terug op de oude stofzuiger of zeg je ook een volgende keer. Ik neem geen accu stofzuiger mee, dan toch maar weer gewoon een normale stofzuiger. Maar tot nu toe bevalt goed,

**In:** [00:08:58] Ja, want dan inderdaad even over de levensduur. Hoelang zou je graag willen dat deze meegaat?

**P9 - VC:** [00:09:06] Jaar of 10.

**In:** [00:09:06] En hoe lang denk je daadwerkelijk dat ie meegaat?

**P9 - VC:** [00:09:08] Als de accu het blijft doen? Na een jaar of tien of langer? Dat is altijd een beetje de vraag over accu's. Hoe lang die meegaan en of ze vervangen kunnen worden. Dat weet ik ook niet. Kijk als de accu gewoon eenvoudig te vervangen is via Dyson, dan is het ook goed. Dan ga ik niet een nieuw apparaat kopen.

**In:** [00:09:34] Want na hoeveel jaar zou je nog die accu vervangen?

**P9 - VC:** [00:09:40] Ehm, volgens mij niet. Hij moet niet vervangen worden...

**In:** [00:09:43] Stel hij zou vervangen moeten worden, of je moet een nieuwe kopen en je hebt die afweging.

**P9 - VC:** [00:09:48] Ja, dan gaat het echt op levensduur. Als die het volgend jaar begeeft en de accu, het apparaat is net geen 300 euro, als de accu dan 120 125 euro moet kosten en dat er dan een monteur moet komen. Dan is de keuze voor een nieuw apparaat eerder gemaakt. Dan wanneer je dan een accu gaan vervangen die dan weer maar drie jaar meegaat. Maar gaat de accu zeven jaar mee. En het kost dan 100 euro dan heb ik zoiets, dan koop ik liever nu een nieuwe accu en gaat ie weer 7 jaar mee.

**In:** [00:10:26] Mist er natuurlijk niet iets anders kapot gaat.

**P9 - VC:** [00:10:38] Nee, we hadden het even over de accu.

**In:** [00:10:38] En om dan nog even naar de vorige Dyson. Die werkt nog steeds. En hoe lang denk je dat die nog ongeveer mee zou gaan?

**P9 - VC:** [00:10:45] Hij wordt nu minder gebruikt dus die gaat nog heel lang mee.

**In:** [00:10:50] En daar ben je ook tevreden over?

**P9 - VC:** [00:10:56] Zeker wel.

**In:** [00:10:57] Uhm dan uhm, dat vragen over repareren van producten. We noemden net al, het vervangen van de accu. Dat zie ik ook als repareren. Uhm die Dyson die je hiervoor bezat, heb ik niet wel eens gerepareerd op één of andere manier. Tapeje of een dingetje? Nooit nodig geweest?

**P9 - VC:** [00:11:17] Nee, helemaal niks.

**In:** [00:11:18] Je bent er voorzichtig mee omgegaan?

**P9 - VC:** [00:11:19] Of het apparaat is gewoon zo stevig dat het voldoet aan zijn eisen.

**In:** [00:11:25] Gewoon Normaal gebruik?

**P9 - VC:** [00:11:30] Ja ik ben in de basis wel... Niet voorzichtig, maar ga niet lopen gooien en smijten met spullen die niet bedoeld zijn om te gooien en te smijten. Dus ja, ik ga gewoon om met een stofzuiger zoals je verwacht dat er mee om gegaan mag worden. Niet te extreem ruw of onachtzaam. Ik maak ook de buitenkant schoon als die vuil is. Als de binnenbak gelegen wordt dan haal ik er ook even een doekkie doorheen zodat ie niet teveel vervuilt. Dus ik zorg wel voor mijn spullen.

**In:** [00:12:04] Nou als die 10 jaar meegaat en nog steeds hartstikke goed doet, dan is dat inderdaad ook zo. Uhm, je zou ook, je hebt dan reparatie, maar je zou ook spullen een upgrade kunnen geven, zodat ze weer beter werken. Zou je dat overwegen bij deze Dyson?

**P9 - VC:** [00:12:24] Ik zou niet weten wat er me daarbij moet voorstellen?

**In:** [00:12:27] Dat ie bijvoorbeeld weer beter zuigt of..

**P9 - VC:** [00:12:30] Ja maar de de zuigkracht is niet af genomen.

**In:** [00:12:31] Die is niet afgenomen. Ok. Als je huidige Dyson nu die steel stofzuiger, kapot zou gaan, zijn die overwegen [te] repareren? Je noemde net de accu...

**P9 - VC:** [00:12:45] Ja dat is puur een afweging op kosten.

**In:** [00:12:51] En wat zou je repareren?

**P9 - VC:** [00:12:55] Als er een zuigmond kapot gaat, dan koop je een nieuwe zuigmond. Of je gebruikt de andere zuigmonden die er nog bij zitten die we weinig gebruiken. Er zaten er vier verschillende bij.

**In:** [00:13:07] Euh, ja, ik vraag het. Want niet iedereen .. sommigen zien dat spullen kapot zijn als de zuigmond al kapot is. Vandaar dat ik erom vraag.

**P9 - VC:** [00:13:17] Nee, maar dan zou ik de zuigmond vervangen. Dat zijn natuurlijk spullen die je zo kan bestellen.

**In:** [00:13:20] Dat makkelijk bij Dyson?

**P9 - VC:** [00:13:23] Ja, of van een ander merk, maar dan koop je een andere zuigmond die erop past. En dan blijft die gewoon werken. Maar als een motor kapot gaat, dan wordt de reparatie naar verwachting zo duur dat ik denk van nou dan is het gewoon zinloos. [...] Als de kosten te hoog worden ten opzichte van een nieuw apparaat. Dan wordt die gewoon compleet vervangen in plaats van gerepareerd.

**In:** [00:13:52] Ja, logisch. Dan nog een vraag over repareerbaarheid. Heb je die ook meegenomen in de afweging?

**P9 - VC:** [00:13:59] Nee, totaal niet. Geen onderzoek naar gedaan.

**In:** [00:14:11] En waarom niet?

**P9 - VC:** [00:14:16] Niet bij stil gestaan. Maar ook omdat ik bij de Dyson zelf geen klachten heb. En het apparaat ziet er allemaal erg gesloten... Ik bedoel, het ziet er niet uit alsof ik m zelf zou open kunnen maken om wat te vervangen.

**In:** [00:14:33] Dus je denkt dat als een apparaat er iets meer toe zou stimuleren dat je het dan wel makkelijker zou repareren?

**P9 - VC:** [00:14:41] Ja. Het is ook dat is ook hobby van mijn vader om dingen te repareren. Dus dat heb ik wel meegekregen, maar .. ik ben ook niet elektrotechnisch heel erg goed aangelegd, dus dat zit er niet in. Maar het gaat bijvoorbeeld over een fiets of zo. Ik ben zelf wel altijd bezig met onderhoud aan een racefiets en..

**In:** [00:15:01] Dus mechanische dingen...

**P9 - VC:** [00:15:04] Ja, dat kan ik makkelijker maken. Dan maak je dat ook gewoon. Dat is geen discussie

**In:** [00:15:12] Helder. Ok en dus toen je de steelstofbuiger kocht. Heb je toen wel gedacht aan de levensduur?

**P9 - VC:** [00:15:23] Nou, ik had een verwachting van de levensduur, omdat die andere Dyson ook zo goed bevalt. Dus de kwaliteit van het product stond voor mij niet ter discussie. Wat ik zeg [was] de steelstofzuiger van Van der Blokker geweest Dan had ik hem niet gekocht omdat de verwachting anders ligt dan bij Dyson.

**In:** [00:15:42] Dus voornamelijk; je bent overtuigd van een lange levensduur door het merk.

**P9 - VC:** [00:15:47] Ja,

**In:** [00:15:47] Zijn ook nog andere dingen, bijvoorbeeld esthetisch aan het product wat je zou overtuigen van mijn lange levensduur?[]

**P9 - VC:** [00:15:57] [denkt kort na] Het uiterlijk van de stofzuiger het mij er wel toe gedreven om te kopen. Hij is wel apart en mooi en het is natuurlijk een paar rare kleuren en een interessante vorm. Maar de vorm heeft van mij geen bijdrage aan de levensduur.

**In:** [00:16:12] Nee? Waarom niet?

**P9 - VC:** [00:16:21] Ik zie de koppeling niet zo tussen levensduur en vorm.

**In:** [00:16:26] Nou ja vorm misschien niet, maar het materiaalgebruik kun je ook naar kijken hoe de dingen in elkaar zitten.

**P9 - VC:** [00:16:35] Ja, maar goed, dat weet ik van de andere Dyson dat dat deugdelijk is, dus toen ik hem in mijn handen kreeg was het allemaal van dezelfde kwaliteit plastic. Ik heb totaal niet het gevoel dat deze minderwaardig zou zijn dan de Dyson die ik al had. En ja, je moet er van houden van die vorm. Het in de basis een spuuglelijk ding.

**In:** [00:16:58] [lacht] Is hij eigenlijk zwaar?

**P9 - VC:** [00:17:03] Nee

**In:** [00:17:03] Dat zou je misschien verwachten als er zo'n accu in zit.

**P9 - VC:** [00:17:07] Ja de accu die zit hier zo bovenin. Dus dat is makkelijk voor... Die zit echt bij een hand dus je hebt geen hefboom die je overeind moet houden. Eigenlijk pak je m net onder de accu en dit is allemaal vrij licht en de buis is van een lichte aluminium en de rest is allemaal kunststof en het werkt echt prettig.

**In:** [00:17:28] En dan nog even terug weer naar de levensduur. Als er een label op zou zitten over de levensduur. Denk je dat dat nuttig zou zijn.

**P9 - VC:** [00:17:38] Ja zeker wel ja.

**In:** [00:17:41] En wat zou er dan op moeten staan om jou te overtuigen dat een product lang meegaat.

**P9 - VC:** [00:17:46] Nou bijvoorbeeld de garantietermijn over een aantal jaar. Kijk als erbij staat, 10 jaar garantie, dan is dat voor mij wel.. een bevestiging van het idee wat ik had. En dat de fabrikant ook achter zijn product staat dat ie 10 jaar lang garandeert.

**In:** [00:18:07] Dus daar zou je wel ...

**P9 - VC:** [00:18:09] Ja, als die erop zou zetten... Weet ik eigenlijk niet eens wat erop stond of dat er iets op stond. Maar als die erop zet je krijgt drie maanden garantie, wat dus minder is dan wettelijk dan heb ik zoiets van nou dan hoef ik hem niet. En voor 1 jaar garantie is volgens mij gewoon standaard. Euh, ie erbij zou zeggen, 3 jaar garantie, zou ik ook niet onder de indruk zijn. Die moet toch wel minimaal 3 jaar meegaam. Waarom zet je dat erop?