**In:** [00:00:01] Dus je hebt aangegeven, laten we eerst anders even beginnen met de wasmachine, je had aangegeven dat je die hebt vervangen door een nieuw exemplaar.

**P1 - WM:** [00:00:12] Ja, Hij begaf het dus.

**In:** [00:00:14] Oke

**P1 - WM:** [00:00:14] Ja ja

**In:** [00:00:17] ehm. En over de nieuwe wasmachine. Hoe? Euh. Hoe ziet die daaruit? Kun je m een beetje beschrijven? Grofweg

**P1 - WM:** [00:00:25] nou toevallig dat hij ook maar met van de kinderen overgehad had er gewoon aan dat soort spullen niets verandert. Je blijft er gewoon uitzien zoals ze er altijd uitzagen. Echt gewoon een wit ding. Ja, als je heel erg je best doet vind je misschien nog een ander kleurtje. Maar er zit gewoon geen geen en geen smaak aan vind ik aan het uiterlijk van zo'n apparaat.

**In:** [00:00:51] Dus het is gewoon een voorlader en, heeft ie ook nog bepaalde functies?

**P1 - WM:** [00:00:56] Hoe bedoel je bepaalde functies?

**In:** [00:00:59] Uitstellen van dingen?

**P1 - WM:** [00:01:01] Ja dat kan die ja. Maar ja, gewoon een aantal programma's die je nodig hebt. En ja, dat dat uitstellen van wat je dat je m kan programmeren. Dat vond ik ook heel erg handig en een grote trommel vond ik handig. En dat ie zuinig is natuurlijk andere was ook alweer 15 jaar oud ofzo, dus oké, dat scheelt wel.

**In:** [00:01:28] Ja dat scheelt zeker. En hoe lang geleden heb je m gekocht?

**P1 - WM:** [00:01:36] Even kijken, bedupbapdup. 6/9 heb ik hem gekocht.

**In:** [00:01:49] Dus dat zig nog wel vers in het geheugen. En de vorige wasmachine u zei net al dat ie kapot was gegaan. Hoe zag die eruit? En wat voor functies had ie?

**P1 - WM:** [00:02:02] Ja, eigenlijk nou, een beetje hetzelfde, want ik ben ook gaan googlen en dan ik wel iets dergelijks. En dan? Nou ja, hier en daar iets extra's zoals van de grotere trommel en wat zuiniger is. Maar ja, dat is goed. Dat is per definitie zo. Dus ik ben eigenlijk een beetje hetzelfde type wasmachine uitgekomen.

**In:** [00:02:24] En welk merk?

**P1 - WM:** [00:02:25] Miele

**In:** [00:02:26] Miele, en die nieuwe is ook Miele

**P1 - WM:** [00:02:30] Ik heb dus wel eerst op internet gekeken en ben later wel naar een winkel in Dorp gegaan. Want die service is heel goed.

**In:** [00:02:41] goed ervaringen in deze winkel. Ja, En je zei het al 15 jaar heb je m gebruikt.

**P1 - WM:** [00:02:54] Ja

**In:** [00:02:54] En die is ook afgevoerd?

**P1 - WM:** [00:02:55] Ja, Die was meegenomen.

**In:** [00:02:59] Ok, je zei net al dat ie het begaf.

**P1 - WM:** [00:03:05] Ja

**In:** [00:03:05] Dat was de aanleiding voor het vervangen. Heb je een idee wat er mis was

**P1 - WM:** [00:03:11] Het was of de printplaat of hoe heet dat, een of ander filter ik weet het niet... Het was of of, één van die twee, maar ik rook ook iets. Dus ik dacht nou pfff, en vijftien jaar oud. En dan denk je nou ja,

**In:** [00:03:35] Wat rook je?

**P1 - WM:** [00:03:35] Ohnee dat was bij de stofzuiger. Sorry het was anders. Net het was niet bij de wasmachine nee nee, nee, nee. nee. Want je kunt er natuurlijk in het boekje kijken van, Als ze dat en dat ze zien, jdaar komt een code,.

**In:** [00:03:51] een Melding.

**P1 - WM:** [00:03:52] ja, En toen was er dus of één of ander. Nou ja, dat ander weet ik even niet meer.

**In:** [00:03:59] Maar hij is toch, Hij deed het gewoon helemaal niet meer.

**P1 - WM:** [00:04:02] Hij deed het helemaal niet meer

**In:** [00:04:02] Niks meer?

**P1 - WM:** [00:04:03] Niks meer.

**In:** [00:04:09] En als je nu kijkt naar de oude wasmachine naast de aanleiding dat die kapot ging, miste je nog er nog dingen aan, functionaliteiten?

**P1 - WM:** [00:04:18] Nee,

**In:** [00:04:19] was gewoon helemaal perfect tevreden mee

**P1 - WM:** [00:04:22] Ja ja.

**In:** [00:04:27] En Mis je nu nog nog dingen aan de oude wasmachine die je niet in de nieuwe hebt?

**P1 - WM:** [00:04:32] Neen,

**In:** [00:04:35] gewoon helemaal vergelijkbaar.

**P1 - WM:** [00:04:36] Ja, nou ja, ik vind dat de bediening wel iets. Euh ja, dan zit nu een knoop. Ik had eerst, toen moest ik toetsen om bij de programma's te komen, maar nu is het een knop. En die knop, die gaat zo soepel. Dus dat vond ik eigenlijk al zo'n knop, maar gaat zo soepel. Daar staat een wasdroger naast. Is ook van Miele en dat is zo'n snert ding. Denk oh ja. Dus nee, ik vind hem eigenlijk heel prettig. Deze machine ook ten opzichte van Ja ja, van de ander toch wel. toch wel wel iets van een verbetering zeg maar denk ik.

**In:** [00:05:11] Maar als ie niet kapot was gegaan, dan had je die ouwe nog.

**P1 - WM:** [00:05:11] Ja, Dan had ik hem gewoon door laten gaan.

**In:** [00:05:16] Ja ja ok. Uhm en uhm. Hoelang heeft het ongeveer geduurd dat je in de wasmachine hebt vervangen?

**P1 - WM:** [00:05:29] nou Binnen een week was dat gebeurd.

**In:** [00:05:30] Heb je lang getwijfeld?

**P1 - WM:** [00:05:34] Nee.

**In:** [00:05:36] Over welk type je moest kiezen?

**P1 - WM:** [00:05:37] Nee, nee, echt niet.

**In:** [00:05:14] Je wilde gewoon weer Miele.

**P1 - WM:** [00:05:41] Ja, ik wilde weer Miele, dat ben ik wel heel tevreden over. Ooit begon ik met een goedkope wasmachine en die was al na vier / 5 jaar kapot. En dan kun je een Miele veroorloven en dan doe je dat en dan

**In:** [00:05:59] Dan wil je niet meer terug.

**In:** [00:06:00] En toen je de nieuwe uitdaging zoeken. Uhm, wat waren jouw belangrijkste eisen voor de wasmachine.

**P1 - WM:** [00:06:12] Wat we net al een beetje zeiden. Die dingen, dus de functionaliteit vond ik belangrijk en dus een gewoon de bediening. En ja, dat ie goed was, want er zat, dat heb ik mij door die man van de winkel laten vertellen, dat de trommel van Miele schijnt, ehm ja wasgoed veel minder te beschadigen. Dus ja of waar is?

**In:** [00:06:44] Je noemde het ook energiezuiniger. Ja, wat is de volgorde van belangrijkheid voor jou?

**P1 - WM:** [00:06:51] Poeh? Nou, ik vind dat energie gebeuren ook wel belangrijk hoor. Je moet wel een drie plus minstens hebben. Dus dat is wel een ding. Dan zal ik niet gewoon een ster minder doen. Maar ja, een wasmachine moet gewoon goed wassen.

**In:** [00:07:07] Dat is het eerste, goed wassen en daarna de bediening dan de energie.

**P1 - WM:** [00:07:16] Ja nou ja, die twee laatste die mag je van mij wel. Ja.

**In:** [00:07:29] En het merk?

**P1 - WM:** [00:07:32] Ja, daar heb ik verder gewoon verder niet meer over nagedacht. In de winkel ben ik nog wel even naar AEG, omdat dat ze ook wel, Ja volgens mij goeie machines zijn en een van even dochters die net een AEG gekocht en die euh ja, die heeft ook wel verstand van zaken zeg maar. Maar ja, ik ben toch bij Miele gebleven, dus ik heb nog wel even verder gekeken.

**In:** [00:07:56] ja, Is marketing ook van invloed geweest?

**P1 - WM:** [00:08:04] Ik denk totaal niet. Ik denk niet, nou ja die man in die de winkel die doet natuurlijk wel iets he, maar hij wou me een machine verkopen, waar het het wasmiddel; Weet je wel, waar je van die grote flessen wasmiddel in stopt. En dat stond helemaal.... maar daar ben ik dan niet gevoelig voor. Als ik dat niet wil, wil ik dat gewoon niet. Maar had hij nou een hele goeie argumenten gehad. Nou, dan dat ik daar misschien wel nog over nagedacht, maar ik zag daar de voordelen niet van. Nee,

**In:** [00:08:43] Waarom niet?

**P1 - WM:** [00:08:44] Uhm, nou, je kunt zeggen van dan hoef je maar eens in de zoveel tijd zo'n fles te vervangen. Maar het is gewoon heel duur. Dat weegt niet op tegen, dan ben je ook verplicht dat wasmiddel te gebruiken en je bent je eigen geurtje gewend. Dus

**In:** [00:09:05] En wat zei hij als voordelen?

**P1 - WM:** [00:09:05] Nou dat je het natuurlijk maar eens in de zoveel tijd moet vervangen en dat dat ook de dosering, wordt natuurlijk natuurlijk voor je bedacht. Dat dat altijd gewoon perfect is. Nooit teveel, nooit zo weinig, nou dat is natuurlijk op zich wel een goed argument. Maar hij zei het is ook heel voordelig en dat is gewoon niet zo. Echt niet, als je gewoon je wasmiddelen in de aanbieding koopt, zeg maar. Op een moment dat ze in de aanbieding zijn, als je ze dan koopt, dan hoef je die dure dingen niet te gaan halen. Dus, ja

**In:** [00:09:40] Ehm, je zei het al dat de wasmachine gewoon kapot was gegaan, dat je daarom euh een nieuwe moest kopen. Andere dingen zoals context gerelateerde dingen nog van invloed geweest? Ik had bijvoorbeeld een meneer die zei ik heb een nieuwe televisie gekocht, want ik heb ook een erfenis gekregen en ik heb het mezelf gegund.

**P1 - WM:** [00:10:07] Nee, je stopt er een was in en die wasmachine doet dit niet. Nou ja, dan komt er zo'n code tevoorschijn, en die geeft echt aan van reparateur erbij halen of weetje dus ja. Dat stond wel, dat stond wel erbij van het is of dit of dat. En er moet gewoon iemand bijkomen dan. Nou dat dat, dan ga je rekenen, dat kost dan zoveel. en dan kunnen ze hem misschien maken. En dan? Ja, dan kan je misschien weer... Dan gaat het weer wat anders kapot want zo'n oude wasmachine... Dus ik heb er niet zo lang over nagedacht.

**In:** [00:10:42] Ok. Dus je hebt wel gekeken naar opties om te repareren?

**P1 - WM:** [00:10:47] Ja, ik heb het is in de winkel ook nog over gehad, wel van, nou dan ga ik staan rekenen. Ja, natuurlijk kunnen we komen kijken en natuurlijk kan die printplaat vervangen. En, maar het heeft toch ook wel met de leeftijd van de wasmachine te maken gehad. En het feit dat ie wel heel veel gebruikt is. Want je moet niet naar de leeftijds kijken maar naar het aantal wasbeurten. Dus ja ok.

**In:** [00:11:20] Je bent er zelf al een beetje over begonnen, maar nu zou ik graag wat vragen stellen over reparatie en opties tot repareren. Had je die Miele al wel eens eerder gerepareerd?

**P1 - WM:** [00:11:30] Deze niet nee

**P1 - WM:** [00:11:31] Die vorige wel, maar deze niet.

**In:** [00:11:34] Want dat was nooit nodig?

**P1 - WM:** [00:11:38] Nee

**In:** [00:11:38] En na 15 jaar dacht je dat is oud genoeg. Hij heeft zijn dienst trouw gedaan.

**P1 - WM:** [00:11:43] Ja, als dan zo'n onderdeel kapot gaat. Dat denk ik, hoe is het met al die andere onderdelen? Dat kan je toch ook allemaal niet zien? En denk nou ja ja ok.

**In:** [00:11:54] Ja. Als je huidige wasmachine kapot zou gaan, zou je het dan wel repareren?

**P1 - WM:** [00:12:00] Ja zeker. A er zit garantie op. Maar B: nou binnen de tien jaar denk ik dat ik er nog wel een reparateur bij zou halen, tot tien jaar zeg maar. Daarna ga ik nog eens denken ok.

**In:** [00:12:18] Ja, want je vindt dat die minimaal tien jaar mee moet gaan

**P1 - WM:** [00:12:29] ja

**In:** [00:12:29] Wat zou je daarnaast kunnen stimuleren als je even creatief na moest na moest denken om een product als een wasmachine te repareren?

**P1 - WM:** [00:12:41] Het zelf uit elkaar halen? Nee

**In:** [00:12:43] Of iemand het te laten doen?

**P1 - WM:** [00:12:46] Een bekende?

**In:** [00:12:46] Wat zou voor jou de drempel verlagen om wel een product te repareren?

**P1 - WM:** [00:12:59] Drempel verlagen, nou [denkt na]. Nee, het gaat er meer om, Is die het waard? En dat heeft te maken met, ja toch met leeftijd denk ik van het apparaat. En dan laat ik er iemand bijkomen.

**P1 - WM:** [00:13:18] En hebben verschillende soorten defecten nog invloed op of je het laten repareren of niet?

**P1 - WM:** [00:13:25] Dan denk ik wel ja, als de slang kapot gaat dan. Ja, dan doe je wel een nieuwe slang of rubber ding ofzo.

**P1 - WM:** [00:13:35] Ja en waarom dat dan wel?

**P1 - WM:** [00:13:37] Ja, dat is zijn natuurlijk, dat heeft niets met de motor te maken. Of met het echte mechanisme, zeg maar waar het om gaat.

**In:** [00:13:49] En dus als iets een elektronisch defect is bijvoorbeeld.

**P1 - WM:** [00:13:53] Maar dat is tegenwoordig allemaal makkelijker te verhelpen, he, dacht ik, toch? Dan denk ik aan die printplaat, ja je haalt hem eruit en zet je hem er weer in.

[00:14:08] Maar dan de motor zelf

[00:14:10] de motor.ja als er met de motor iets is. Heb ik zoiets van ja.

[00:14:22] En dan nog even een vraag teruggaan naar een levensduur. Heb je dit meegenomen? Je afweging voor het kopen van een product?

[00:14:31] Ja,

[00:14:32] op wat voor manier?

**P1 - WM:** [00:14:38] Je Kijkt naar de prijs en daar hoot het merk. En daar hoort, ja gevoelsmatig, maar ook wel praktijkervaring door een bepaalde levensduur bij. en als ik een machine voor 500 euro koop, kijk deze machine die die laat ik tot minstens 10 jaar repareren, maar even 500 euro. Dan weet ik niet, maar dat zou ik denk anders tegen aankijken.

**P1 - WM:** [00:15:09] Ja ja, dat snap ik.

**P1 - WM:** [00:15:12] Je noemde net al merk en, zijn er nog andere dingen die je zouden kunnen overtuigen dat een wasmachine, als je hem ziet? Nou, ik denk dat die wel lang meegaat. Kunnen concrete dingen zijn.

**P1 - WM:** [00:15:33] Nou, als je ze in de winkel ziet staan op internet ziet al helemaal niet het verschil. Dan moet je echt lezen. En als je ze in de winkel ziet staan, dan moet er echt wel iets bij verteld worden. Ja van kijk, dit is iets steviger en dit is een goeie ophanging en dit is, ja weet ik veel, maar echt zelf zien?

**In:** [00:15:57] Heb je daar naar gekeken?

**P1 - WM:** [00:15:59] Nou ja, dan die m die. Want we gingen uiteindelijk natuurlijk ook bij die AEG kijken. En toen die man, die man wel een paar dingen. Hij zei natuurlijk is ook een goeie wasmachine. Hij zegt, maar. Als je nou een beetje naar de prijs kijkt is dat wel iets goedkoper. Maar hij is niet zeg maar euh. Die Miele, die is meer dan dat verschil, beter. Ja, maar wat hij nou precies noemde. Ja, daar ben ik een beetje kwijt. Maar ja

**In:** [00:16:34] En dan heb je de aanschaf ook repareerbaarheid meegenomen.

**P1 - WM:** [00:16:38] Nee, nee.

**In:** [00:16:44] Waarom niet?

**P1 - WM:** [00:16:44] Weet ik niet gewoon niet bij stil gestaan. De vragen van hoe makkelijk zijn dingen te vervangen. Nee, ik heb ik niet gevraagd.

**In:** [00:16:56] Uhm. En dan nog weer even terug naar die levensduur. Stel dat er een label zou zijn, zoals een energielabel of een eco label, over de levensduur, dat je informatie daarover zou geven zou je dat nuttig vinden.

**P1 - WM:** [00:17:11] Denk het wel, echt objectief bedoel je?

**In:** [00:17:15] Nou ja, dan is de volgende vraag; wat zou er dan voor jou op moeten staan?

**P1 - WM:** [00:17:20] Nou nou, uhm.

**In:** [00:17:26] Om je te overtuigen

**P1 - WM:** [00:17:26] Dat zou je dat dan, net zoals bij dat energielabel. Als het dan getest is, ja je kunt natuurlijk toch wel wel opzoeken op internet hoe lang machines, meegaan, consumenten verhalen. Maar ja, als het er echt objectief op zou staan dat een of ander, ja, de Consumentenbond of wie of wat, ja daar kan natuurlijk sowieso ook gaan kijken. Bij de Consumentenbond.

**In:** [00:17:57] Heb je dat gedaan?

**P1 - WM:** [00:17:58] Heb ik niet gedaan had mijn dochter gedaan, maar die kwam bij AEG uit. Ja dus ja, ik denk dat voor een deel gevoelsmatig is. Als je een machine koopt. Ja, echt wel ja. En hoe belangrijk vind je het allemaal, je moet een nieuwe wasmachine, klaar! Die was moet gedaan. Haha

**In:** [00:18:21] Ik snap het ja. Dat was het wel wat betreft de wasmachine.