**In:** [00:00:02] Ok. Laten we beginnen over de stofzuiger. Je hebt aangegeven dat je recentelijk een nieuwe hebt gekocht. Hoe lang is dat geleden?

**P11 - VC:** [00:00:11] Anderhalf .. nee, een maand geleden

**In:** [00:00:13] Een maand geleden? En hoe ziet die er precies uit?

**P11 - VC:** [00:00:19] Heel erg verragd. Ik heb m op Marktplaats gekocht.

**In:** [00:00:23] Oh je hebt m tweedehands gekocht. OK! En de verragd kun je dat beschrijven?

**P11 - VC:** [00:00:29] Ik kan hem je ook laten zien, ik weet niet of je daar wat aan hebt. Wil je hem even zien? Hij ziet er echt niet uit [pakt stofzuiger].

**In:** [00:00:48] De Miele Salsa? of niet?

**P11 - VC:** [00:00:52] Ehm.. ja!

**In:** [00:00:52] Die heb ik ook.

**P11 - VC:** [00:00:55] Oh wat mooi, dus ja, hij ziet er echt niet uit.

**In:** [00:01:01] Want je hebt hem tweedehands gekocht. Euh. Was dat voor een reden?

**P11 - VC:** [00:01:02] Ja, duurzaamheid

**In:** [00:01:06] Duurzaamheid overwegingen?

**P11 - VC:** [00:01:07] Ja.

**In:** [00:01:07] Ok. En wat voor functies heeft het?

**P11 - VC:** [00:01:11] Ehm vooral hard te zuigen. Het ging onz vooral om zuigkracht.

**In:** [00:01:17] En hoe heb je dat dan gezocht op Marktplaats?

**P11 - VC:** [00:01:20] De watt invullen en op Miele gezocht. En toen nog een berichtje aan diegene gestuurd, of die inderdaad, flink hard zuigkracht had ik. [...]

**In:** [00:01:36] Dus je hebt gezocht op Marktplaats... en contact opgezocht en die was hier Den Haag? Die heb je opgehaald?

**P11 - VC:** [00:01:49] Ja

**In:** [00:01:49] En je vorige stofzuiger die er voor had?

**P11 - VC:** [00:01:52] Die was heel oud. Uhm, hebben we wel ooit nieuwe gekocht? En die gewoon stuk gegaan.

**In:** [00:02:03] En toen? Wat was daar precies mee aan de hand?

**P11 - VC:** [00:02:06] Dat weet ik niet. Mmm nee, gewoon echt, deed het niet meer. Wilde hem aandoen en toen reageerde hij gewoon niet meer. En daarvoor waren we al niet zo tevreden omdat ie dus niet zo'n harde zuigkracht had. En het was ook niet te merk stofzuiger dus. Ik heb overwogen om hem te laten repareren, maar we dachten dat aangezien het een beetje een B merk was, dat dat niet zo heel veel zin zou hebben.

**In:** [00:02:31] Want wat voor een functionalies had die stofzuiger?

**P11 - VC:** [00:02:34] Niks bijzonders, niks anders dan zuigen.

**In:** [00:02:36] En ... je weet ook niet meer wat voor merk het was?

**P11 - VC:** [00:02:39] Nee, volgens mij is het bij de Aldi gekocht of iets dergelijks.

**In:** [00:02:43] En Hoe lang geleden? Hoe lang heb je die stofzuiger gehad?

**P11 - VC:** [00:02:46] Dat was zes jaar geleden

**In:** [00:02:49] 6 jaar geleden...

**P11 - VC:** [00:02:50] Of 7..

**In:** [00:02:51] En zo lang heb je ook gebruikt. Dat was de nieuw gekochte.

**P11 - VC:** [00:02:57] Ja

**In:** [00:02:57] OK. Uhm, nou, ik zou nu graag teruggaan naar het moment dat je op het idee kwam om hem te vervangen. Je hebt net aangegeven dat ie kapot was gegaan. Kun je een beetje beschrijven wat voor setting, hoe gebeurde het dat ie kapot ging?

**P11 - VC:** [00:03:12] Ja uhm. In ons vorige huis. En dit was denk ik mijn man die m wilde gebruiken. Dus je bent er net recentelijk verhuisd, want t is een maand geleden. Oh, die daarvoor bedoelde ik. Ik dacht ik bedoelde die jij dat die oude kapot ging? Oh oh oh, dit is gewoon ... Ik denk dat hij mij vertelde dat ie stuk was. Dus dat bleek dat hij stuk was was ik niet bij. Maar toen hoorde ik dat ik niet meer deed.

**In:** [00:03:54] Hij ging gewoon niet meer aan. Nee, je weet niet wat er precies was.

**P11 - VC:** [00:03:57] Nee,

**In:** [00:03:58] Elektronisch defect?

**P11 - VC:** [00:04:00] Ja dat weet ik dus niet. Ik denk het, want in het stopcontact en dan niet aan gaan..

**In:** [00:04:03] Nee, dat wijst inderdaad op ja. OK. Uhm. En miste je ook dingen aan je oude stofzuiger die je nu wel bij je nieuwe hebt?

**P11 - VC:** [00:04:17] Dat dat ie harder zuigt.

**In:** [00:04:20] Dus de zuigkracht. Nog meer dingen?

**P11 - VC:** [00:04:26] We hebben overwogen om de functie van.. huisdier, ehm kennelijk zuigen sommige stofzuigers beter voor huisdierenharen, en dus ook mensenharen. Uhm, maar dat was niet helemaal duidelijk. Dus uiteindelijk zijn we niet op die functie gaan zoeken, maar gewoon op, nou als ie flink hard zuigt zal die alles wel kunnen.

**In:** [00:04:45] Want je hebt bewust voor tweedehands gekozen.

**P11 - VC:** [00:04:47] Ja,

**In:** [00:04:49] Ja, heel goed, heel leuk om te horen. Maar hoe heb je dat dan gezocht? Want heb je dan... ben je begonnen op Marktplaats of ben je....

**P11 - VC:** [00:04:57] Nee begonnen op een nieuwe website. En dan zoek ik meestal bij Coolblue. Omdat die heel goed uitleggen qua functies en vergelijkingsmateriaal en dan kom je dus heel snel, kwam ik erachter dat ik dan eigenlijk alleen de top wilde. Dus alleen A merken en goede kwaliteit. En die zijn gewoon heel duur. En toen werd de afweging Dat ik eigenlijk ook een, zo'n+ apparaat, dat wat duurzamer is. En toen de afweging, als je dit vanuit duurzaamheid doet, kan je dit beter tweedehands zoeken. Dus de functies die we wel wilden van een A-merk en een goeie zuigkracht, maar dan naar een tweedehands apparaat.

**In:** [00:05:33] Ja, slim

**P11 - VC:** [00:05:34] Omdat dat eigenlijk nog duurzamer is dan gewoon A++.

**In:** [00:05:38] Dus even de volgorde van belangrijkheid. Dat was de zuigkracht en daarna?

**P11 - VC:** [00:05:45] Duurzaamheid.

**In:** [00:05:46] Duurzaamheid en dan kijk je naar het energielabel?

**P11 - VC:** [00:05:49] Uhm ja. Denk ik ja. Dat zijn van die plus labels. Dus het label, en het merk. Eigenlijk wilden we gewoon een Miele. En anders een ander A-merk, maar bij stofzuigers iets minder duidelijk. Wat nou precies de A-merken zijn.

**In:** [00:06:03] Ja ja, ik noemde het ook een soort haar-functie...

**P11 - VC:** [00:06:06] Ja omdat ik gewoon lange blonde haren heb, en die moet je kunnen opzuigen.

**In:** [00:06:13] Dat is in deze ook bewezen?

**P11 - VC:** [00:06:15] Dat weet ik dus niet zo goed. En dat was bij Coolblue dus ook niet zo heel helder. Welke dat nou goed komt en welke niet.

**In:** [00:06:19] Maar nieuw was ie nog wel te koop bij Coolblue.

**P11 - VC:** [00:06:22] Nee, maar iets vergelijkbaars.

**In:** [00:06:24] Ok. Gewoon Miele werd goed beoordeeld...

**P11 - VC:** [00:06:27] Ja.

**In:** [00:06:28] Ok. En hoeveel tijd zat er tussen het vervangen van de oude en nieuwe? Ongeveer?

**P11 - VC:** [00:06:38] Drie dagen,

**In:** [00:06:39] 3 dagen. Dus je bent meteen op onderzoek uitgegaan, om te vervangen. Dus niet lang getwijfeld?

**P11 - VC:** [00:06:52] Ja.

**In:** [00:06:53] Nee, gewoon gegaan. OK. Is er verder nog marketing of iets van invloed geweest dat je denkt... ik had een mailtje gezien of ik...

**P11 - VC:** [00:07:02] ik denk het algemeen Miele hele goeie marketing heeft. Dat ze in de markt bekend zijn als een heel goed merk. Niet iets recentelijks. En dan heb ik natuurljk wel veel van die teksten op Coolblue gelezen. Teksten bij verschillende producten.

**In:** [00:07:22] Wat voor teksten?

**P11 - VC:** [00:07:23] Nou bijvoorbeeld als je dan een product bekijkt, Heb je meestal een beschrijvinkje van Coolblue. Dat heb ik van veel producten wel gelezen. Dus daar zal vast iets van marketing in zitten. Als ik dat lees. En dat heeft me dus bevestigd dat ik graag een A-merk wilde.

**In:** [00:07:38] Ok door al die dingen te lezen. Maar dat zijn geen reviews van mensen? Heb je die gelezen?

**P11 - VC:** [00:07:42] Nee,

**In:** [00:07:45] Waarom niet?

**P11 - VC:** [00:07:46] Tijd... [lacht] ik zelf al helemaal open staan. Ik denk wel dat ik normaal de reviews wel lees, als ik iets nieuws koop daar, als ik eenmaal gekozen hebt, ga ik de reviews lezen, ter check. Alleen zover ben ik dus niet gekomen.

**In:** [00:07:58] Dus de beschrijving is wel belangrijker voor jou.

**P11 - VC:** [00:08:02] Ja

**In:** [00:08:02] En ben je tevreden met deze? In verhouding met de oude?

**P11 - VC:** [00:08:05] Ja, Ja ! Hij is veel beter

**In:** [00:08:09] En waarom is die veel beter; Hij zuigt beter.

**P11 - VC:** [00:08:10] Ja, precies dat.

**In:** [00:08:13] Vooral dat.. Ja, ik weet dat die best zwaar is namelijk...

**P11 - VC:** [00:08:17] Ja, dat is wel waar. Dat klopt wel. En we hebben er ook wel een kruimeldief bij gekocht nu, voor helemaal boven.

**In:** [00:08:27] Die was later er bijgekomen.

**P11 - VC:** [00:08:34] Ja.

**In:** [00:08:34] En ben je tevreden met de aspecten die mee opgenomen in de beslissing. Nu je hem hebt of deze hebt, denk je toch oh, ik mis eigenlijk nog wel...

**P11 - VC:** [00:08:45] Nee, er is echt niks wat ik mis.

**In:** [00:08:52] Uhm, ok. Als je kijkt naar de levensduur van deze stofzuiger. Hoe lang vind je dat deze nog mee moet gaan? En heb je een idee hoe oud die al is?

**P11 - VC:** [00:09:03] Ik denk dat die iets van vijf jaar oud is, zo zei hij. Maar goed, hij zou wel eens ouder kunnen zijn. En daar zit ik niet zo mee, want ik denk dat ze tien jaar meegaan? Dus ik hoop er nog een paar jaar plezier van te hebben.

**In:** [00:09:18] En weet je waarom die deze andere meneer hem heeft...

**P11 - VC:** [00:09:20] Nee dat weet ik niet zo goed, want hij was er heel tevreden over. En ik geloof omdat hij hem er gewoon niet meer uit vond zien. Hij maakte er ook een grap over, van kijk nou. Verschikkelijk... En hoe die eruit ziet maakt mij dan weer echt totaal niet uit.

**In:** [00:09:34] Dus je denkt dat ie nog vijf jaar mee zal gaan.

**P11 - VC:** [00:09:38] Ik denk dat hij nog twee jaar mee zal gaan.

**In:** [00:09:43] Twee jaar, En hoe lang is je vorige meegegaan? Had je dat al gezegd, zes jaar.

**P11 - VC:** [00:09:52] Ja, ik denk zes of zeven.

**In:** [00:09:56] Um ok, we hebben het al een beetje over repareren gehad en je zei dat je dat ook had meegenomen in de afweging van de oude. Waarom heb je er uiteindelijk voor gekozen om het niet te repareren?

**P11 - VC:** [00:10:14] Omdat ik het zelf niet kan, denk ik. Bij dit product en ik denk dat de kosten heel hoog zijn om het bij een ander te laten doen, en dat dat dan moet opwegen tegen hoe lang die nog meegaat. En ik dacht dat dat niet voldoende zou zijn, ook omdat hij al oud was. En een B-merk was en ik heb toch al niet zo tevreden over was. Dus dan heb je ook niet zo heel veel zin om hem niet te laten. Dus het was wel prima dat hij stuk was.

**In:** [00:10:43] En dan dacht je, dan geef je deze een tweede kans,

**P11 - VC:** [00:10:49] Precies

**In:** [00:10:49] Want die oude heb je die wel eens zelf gerepareerd?

**P11 - VC:** [00:10:54] Nee, nou ja, mechanische dingen.

**In:** [00:10:56] Ok, dat is ook reparatie,

**P11 - VC:** [00:10:58] Ja, die had ook een nieuw opzetstuk.

**In:** [00:11:02] Ok. Dat heb je daarvoor gekocht.

**P11 - VC:** [00:11:05] Dat is echt heel makkelijk.

**In:** [00:11:10] Dan zet je gewoon een nieuw stuk erop. Verder...dat is het enige? Ok nieuw opzetstuk. Uhm, want ... je hoeft niet alleen een product te repareren, maar je kan een product ook upgraden, bijvoorbeeld door een nieuwe opzetstuk of andere functies toe te voegen aan het product. Zou je dat overwegen bij deze [nieuwe] stofzuiger?

**P11 - VC:** [00:11:35] Ehm nee, er is gewoon geen functie die ik mis. Ik denk niet dat het daarvan gaat komen.

**In:** [00:11:41] Zou je niet een opzetstuk vervangen...

**P11 - VC:** [00:11:46] Als dit stuk is, zou ik het qmisschien herstellen, maar...

**In:** [00:11:50] Ik zie wel ook een stukje ductape...

**P11 - VC:** [00:11:52] Ja, Dat zat er al zo. als dat het niet meer werkt, dan kunnen we dat vervangen. Maar werkt prima.

**In:** [00:12:07] Ehm. Tot wanneer zou je deze nog repareren? Je zei net dat die twee jaar lang ... dat je verwacht dat die twee jaar lang meegaat. Op zich niet super lang.

**P11 - VC:** [00:12:20] Nee, nee, ik denk dat we deze niet laten repareren als je stuk gaat. Wat we dan weer een nieuwe afweging gaan maken. Of weer een tweedehandse of dan wel een nieuwe.

**In:** [00:12:32] Uhm. Nog één vraag over de repareerbaarheid. Toen je een nieuwe stofzuiger kocht, heb je dat ook meegenomen in de afweging?

**P11 - VC:** [00:12:48] Ehm nee.

**In:** [00:12:48] Niet veel mensen, iedereen die graag zegt oh nee, eigenlijk niet [lacht] Ik zelf ook niet.

**P11 - VC:** [00:13:03] Nee, niet bij dit product. Het is niet dat ik er nooit aan denk. Bij bijvoorbeeld onze staafmixer hebben we daarover nagedacht. Dat is een dure staafmixer en toe hebben we overwogen en daar gevraagd of die te repareren is als je stuk gaat. En daarom zei de winkel juist ja, deze wel. Dus dan moet je juist die dure hebben, want daarvan is het merk, die repareren goed en vaak.

**In:** [00:13:22] Daar zijn nog andere onderdelen van beschikbaar?

**P11 - VC:** [00:13:26] Ja. Het is niet dat ik het nooit bedenkt. Maar ik heb het hierbij gewoon niet bedacht.

**In:** [00:13:27] Nee. Je hebt hem tweedehands gekocht, dus een eco label zat er niet bij. Maar dat heb je misschien wel op Coolblue gezien, een ecolabel hiervan.

**P11 - VC:** [00:13:39] Ja, want ik ben ervan uitgegaan, niet van deze [stofzuiger gezien], waarvan ik dus vergelijkbare Miele stofzuigers die een relatief hoge labels hadden, ben ik er dus vanuit gegaan dat het bij Miele relatief goed zit.

**In:** [00:13:53] Denk je dat een label voor levensduur nuttig is bij dit soort producten? Hoe lang die meegaat?

**P11 - VC:** [00:14:04] Ja, ik ga er in het algemeen denk ik vanuit.

**In:** [00:14:10] Dus jij hebt een eco label bijvoorbeeld, of. Euh, ja, dat is A+ plus plus

**P11 - VC:** [00:14:17] Ja ik denk dat het gekoppeld is dat het vaak de betere stofzuigers zijn. En dan maak ik een sprongetje en dan denk ik dat die ook langer meegaat. Ik zie wel dat het niet direct gekoppeld is. In A++ denk ik vooral aan het energieverbruik ervan. Maarja, als het een goeie stofzuiger zal wel langer meegaan. Dat is denk ik mijn gedachte stap.

**In:** [00:14:34] En als er wel een label zou zijn, wat zou er voor jou op moeten staan dat je zou kunnen overtuigen, dat als je dat ziet, dan denk je oh, nou ben ik ervan overtuigd dat dit product lang meegaat?

**P11 - VC:** [00:14:56] Ehm [denkt na] Label dat aangeeft dat ie lang meegaat...

**In:** [00:15:01] Ja, dus dat je een inschatting kan maken over de levensduur.

**P11 - VC:** [00:15:07] Dat moet denk ik gaan over het vervangen van onderdelen?

**In:** [00:15:12] Ja, zoiets zou erop kunnen komen staan.

**P11 - VC:** [00:15:15] Zoiets.

**In:** [00:15:15] De beschikbaarheid van andere onderdelen...

**P11 - VC:** [00:15:20] Of het label kan gewoon gaan over: gaat tien jaar mee.

**In:** [00:15:24] Wat zou jou overtuigen? Daar ben ik benieuwd naar.

**P11 - VC:** [00:15:34] Dan [zal] denk ik een label....'Het gaat lang mee'. 'Zeker tien jaar plezier van', zoiets zou mij denk ik het meeste overtuigen... Ja want repareerbare onderdelen doet je toch denken aan, oh, zal het nodig zijn? Gaat ie dan stuk?

**In:** [00:15:52] Oh ja, dan ga je thuis misschien meer linken inderdaad dat het dan... eigenlijk een negatieve. ja. OK. Uhm, dat was wat betreft de stofzuiger. Of heb je nog additionele opmerkingen?

**P11 - VC:** [00:16:15] Ok. Nee.

**In:** [00:16:15] [...] Want dan zou ik nu wat willen vragen over je telefoon, want die heb je ook recentelijk nieuw gekocht. Hoe lang is dat geleden.