

Appendices

Appendix A Interview guidelines

The Interview guidelines below were used for two purposes: 1) To prepare themes according to which the semi-structured interviews would be conducted, and 2) to provide the interviewees with prior information in order for them to properly prepare for the interview.

Interview guidelines

Topic

Master thesis:

The Dutch Electric Fan Heater Market: Mapping the Consumer Decision Making Process

Programme and university

Master in International Business at the University of Economics, Prague, Czech Republic

Thesis instructor

Doc. Ing. Miroslav Karlíček, Ph.D.

Researcher

Ms Kirsten Vreede

Background

Thank you very much for supporting my research by making time for an interview. The interview is going to serve as input for my Master Thesis. Together with about 8 other interviews, the information provided by you is going to serve as input for **mapping the consumer decision-making process** for home owners when purchasing household equipment.

What's a consumer decision-making process?

Consumer behaviour is 'the processes involved when individuals or groups select, purchase, use, or dispose of products, services, ideas, or experiences to satisfy needs and desires' (Solomon, 2011, p. 7). Derived from this, the **consumer decision-making process** is the

process consumers go through when considering and eventually buying a new product or service.

Why household equipment?

The research for this Master Thesis is for a client company. This client produces **electric fan heaters** – small (usually portable) heating units that can be just connected to an electricity plug and are used to heat small rooms, such as garden houses or bathrooms that are not connected to the central heating system. As the market for this product is relatively small, I have chosen to widen the research and include all household equipment with a similar function or price.

Interview themes

The interview is going to be semi-structured, meaning I will not ask a set of fixed questions, but we will have a conversation according to several themes. My goal is to discover processes you go through in your pre-purchase, purchase, and post-purchase stages, so please feel free to elaborate on any topic you'd like or bring up related topics or feelings.

Below, the themes to be discussed during the interview are listed.

1. General information: Your living situation, family members, division of decision responsibilities, types of electronic household equipment you replace yourself or you outsource

2. Pre-purchase decision making: Need of new products versus desire for new products

3. Pre-purchase information gathering: Exchange of information with loved ones, interest in newsletters/magazines, perception of tailored advertisement – hardcopy and online, use of reviews

4. Purchase decision: Exchange of information with loved ones, interest in newsletters/magazines, perception of tailored advertisement – hardcopy and online, use of reviews

5. Post-purchase experience: Usability, functionality, design, spreading the word, repurchase

Appendix B Informed consent form

The Informed consent form below was signed by each interviewee prior to the interview.

Topic

Master thesis:

The Dutch Electric Fan Heater Market: Mapping the Consumer Decision Making Process

Programme and university

Master in International Business at the University of Economics, Prague, Czech Republic

Thesis instructor

Doc. Ing. Miroslav Karlíček, Ph.D.

Researcher

Ms Kirsten Vreede

Statement and signature

Ms. Kirsten Vreede is a second-year student master's in international business at the University of Economics, Prague (Czech Republic). She is developing a research for her master's thesis with the main aim to map the consumer decision-making process in the Dutch electric fan heater market. The research is carried out by order of a manufacturer of these products, who wishes to remain anonymous.

In this respect, you have been asked to give insights into your own decision-making process when purchasing household equipment.

If you agree to take part in this study, please read the following statement and sign this form.

I am 18 years of age or older.

I can confirm that I have read and understood the description and aims of this research. The researcher has answered all the questions that I had to my satisfaction.

I agree to the audio recording of my interview with the researcher.

I understand that the researcher offers me the following guarantees:

- All information will be treated in the strictest confidence. My name will not be used in the study unless I give permission for it.
- Recordings will be accessible only by the researcher.
- Unless otherwise agreed, anonymity will be ensured at all times. Pseudonyms will be used in both the transcriptions and references in the research paper.
- I can ask for the recording to be stopped at any time and anything to be deleted from it.
- I consent to take part in the research on the basis of the guarantees outlined above.

Signed:

Date and place:

Appendix C Codebook for interview transcripts

Problem recognition	Evoked set
Spontaneous vs. Prepared purchase	Reputation of physical store
Need-to-have vs. Like-to-have	Reputation of brand name
Reason for buying EHFC	Brands known from other locations
	Country of origin of brand
Processing of commercial stimuli	Information seeking
TV commercial	Inspiration platforms (Facebook/Instagram/Pinterest/magazines)
Radio commercial	Reviews
Email ad	Online shops and search engines
Postal ad	Reclamefolders app
Banners on search engines and social media	Advice from social environment
Reminder emails from online shops when purchase not completed	Division of purchase responsibility between partners
	Salesman in physical store
Pre-purchase evaluation of alternatives - general products	Pre-purchase evaluation of alternatives - EHFCs
Design	Design - in-house vs. Outdoor use
Easy to use	Easy to use
Energy efficiency	Energy efficiency
Price	Price
Quality	Quality
Choice of purchase location (online/offline/specialised store)	Weight
Final purchase decision	Sound
Time	Capacity
Convenience	Length of cable
Length of warranty	Brand
Brand	
Active vs. passive brand loyalty	
Usability	
Satisfaction	
Repurchase of known brand	
Advocating of brands	

Appendix D Transcript of interview with Mr Peter Driessen

Background information

Date:	15 March 2019
Location:	Home of interviewee in Delft, the Netherlands
Length:	40:17, but transcribed up to 39:43.
Interviewee:	Mr Peter Driessen, home owner in Delft, the Netherlands
Owner of EHFC:	No
Interviewer:	Ms. Kirsten Vreede, second-year student master's in international business at University of Economics, Prague, Czech Republic
Transcriber:	Ms. Kirsten Vreede
Interview language:	Dutch

Transcript

1	Interviewer:	Dus dan moet ik geloof ik officieel zeggen dat nu de opname is begonnen. Ja,
2		Dus nou, vertel eerst maar eens, hoelang woon je hier al en met wie?
3	Interviewee:	Hier woon ik al, in dit huis... sinds 2002 dus dat is... 17 jaar.
4	Interviewer:	17 jaar.
5	Interviewee:	Samen met mijn echtgenote, en ook een tijdlang met de beide dochters.
6	Interviewer:	En ook nog met huisdieren enzo?
7	Interviewee:	Ja, wij hadden ook twee huisdieren heel lang; twee honden. Ja.
8	Interviewer:	Oké. En, wie is er bij jullie verantwoordelijk voor het huishouden?
9	Interviewee:	Dat is [partner]. Mijn echtgenote, maar doe maar even voor het interview,
10		Voor het gemak, [partner].
11	Interviewer:	Ja, ja, ja, nee is prima.
12	Interviewee:	[partner] is verantwoordelijk voor het huishouden en ik probeer nu wat meer
13		Mee te denken nu ik met pensioen ben. Dus ook bijvoorbeeld nadenken over
14		Wat gaan we vanavond eten. Ik kook nu meestal ook dus vandaar; wat meer
15		Betrokkenheid daarbij.
16	Interviewer:	Oké.
17	Interviewee:	Maar de grote lijnen, dat zorgt toch [partner] voor.

18	Interviewer:	Heeft toch de dame de broek aan.
19	Interviewee:	Ja, precies, ja.
20	Interviewer:	En als het gaat om aankopen voor het huis, is, wie is dat dan? Dus
21		Bijvoorbeeld, laten we zeggen een wasmachine of, nou ja, zoals dat
22		Verwarminkje dat jullie daar hebben staan.
23	Interviewee:	Ja, nou de grote dingen zeker, die doen we helemaal samen.
24	Interviewer:	Oké.
25	Interviewee:	Dus een nieuwe wasmachine nodig en dan gaan we samen kijken.
26	Interviewer:	En de kleinere dingen, zoals bijvoorbeeld lampen, of, ja wat zou er zijn dat
27		Je nodig hebt... nou ja, een klok bijvoorbeeld, of dat soort dingen.
28	Interviewee:	Ja... nou, de echte kleine dingen, maar ja dat zijn bijvoorbeeld de lamp - de
29		Peertjes die erin gaan, ja dat doe ik ook wel vaak. Maar dat is gewoon als ze
30		Stuk zijn. Maar zo'n klok kopen, dat doen we ook samen. Oogt ie misschien
31		Niet zo duur, maar we vonden het toch wel heel leuk hoe het past in het huis.
32		Ja. Ik denk dat de meeste aankopen, ook van kasten, en als er een nieuwe
33		Stofzuiger nodig is, doen we samen. En vaak gaan we dan ook samen op pad.
34		Maar bijvoorbeeld dingen die wat meer technisch zijn, zoals een printer,
35		Nieuwe printer, die ga ik dan halen.
36	Interviewer:	Een printer, dat is ook een goeie. Dat is echt iets wat je, ja, wat je toch wel
37		Soort van nodig hebt, zeg maar.
38	Interviewee:	Ja, wat je nodig hebt, ja.
39	Interviewer:	Oké. En, nou ja eigenlijk die producten waar we het net allemaal over gehad
40		Hebben, waar haal je dan je... waar haal je dan je kennis vandaan, zeg maar?
41		Je had het net over dat jullie samen naar de winkel gaan, of dat je de printer
42		Gaat halen; zijn er, hoeveel verschillende bronnen gebruik je dan zeg maar,
43		Van informatie?
44	Interviewee:	Ja, meestal niet zo heel veel, dan heb ik in het begin, heel lang geleden al
45		Eens een keer een printer gekocht, dat was dan Epson en dat is me goed
46		Bevallen dus dan ga ik gewoon weer voor een Epson.
47	Interviewer:	Oké.
48	Interviewee:	Ja. En dan ga ik ook geen moeite meer doen om uit te vogelen of een andere
49		Beter of makkelijker is.
50	Interviewer:	Oké.
51	Interviewee:	Soms laat ik me wel verleiden door de verkoper dat ie zegt 'we hebben nu
52		Een aanbieding', maar meestal blijven we dan gewoon bij Epson. En dingen

53		Als een stofzuiger, daar laten we ons helemaal informeren door de verkoper.
54		Wij gaan niet eerst kijken allemaal op internet wat er allemaal is, maar we
55		Gaan naar een zaak die we vertrouwen, waar we goede fiducie in hebben en
56		Daar laten we ons adviseren.
57	Interviewer:	Dus eigenlijk is de reputatie van de winkel dan belangrijker dan het – de
58		Reputatie van het product?
59	Interviewee:	Klopt, ja.
60	Interviewer:	Oké.
61	Interviewee:	Maar bijvoorbeeld bij een wasmachine komen we wel met een
62		Vooropgezet plan, wij zijn helemaal voor een wasmachine van Miele,
63		Daar zijn we heel vertrouwd mee, dus daar gaan we heen en dan beginnen
64		We dat we graag een nieuwe wasmachine van Miele willen.
65	Interviewer:	Oké, ja, dus dan is het ook wel weer van je ervaring met het merk, zeg maar?
66	Interviewee:	Met het merk, precies, omdat jij dat zo noemt, ja.
67	Interviewer:	Dus het hangt er dan ook wel weer vanaf – en is dat dan nog afhankelijk van
68		Of het een duurder product is, of een goedkoper product?
69	Interviewee:	Nog een keer, wat is afhankelijk? Je keus...
70	Interviewer:	Nou zeg maar, als je zegt van dit merk vind ik goed dus daar blijf ik bij, is
71		Dat dan vooral voor de duurdere producten, of dat wisselt eigenlijk? Ah nee
72		Want het was ook voor de printer, zei je.
73	Interviewee:	Ja, het was voor de printer ook zo, ja precies.
74	Interviewer:	Die is niet zo duur, denk ik.
75	Interviewee:	Nee nee, klopt klopt, ja.
76	Interviewer:	Oké. En hoe kijk je aan tegen...
77	Interviewee:	Maar omdat jij net zei van ja, de productnaam is minder belangrijk, dat is
78		Lang niet altijd zo
79	Interviewer:	Nee.
80	Interviewee:	We weten gewoon van Miele en Bosch, dat zijn goede merken voor de
81		Wasmachine, koelkast enzovoort, dus daar kijken we ook het eerste naar. En
82		Dan kan het wel zijn dat we door de verkoper ons laten leiden, dat we zeggen
83		Nou we willen graag een Miele, en dan zegt hij ‘ik heb nu een hele
84		Goede Bosch die in de aanbieding is’, dat we dan toch een Bosch kopen.
85	Interviewer:	En als ie dan zegt ‘ik heb een hele goede Candy’? Die dezelfde kwaliteit
86		Levert?

87	Interviewee:	Nou, dan twijfelen we erg, hoor. Het kan zijn dat we het dan toch een niet
88		Doen, ja.
89	Interviewer:	Oké. Dus dat hangt ook een beetje af van de situatie?
90	Interviewee:	Ja, ja.
91	Interviewer:	En als je kijkt naar dus, nou de, de winkel is belangrijk voor jullie en het
92		Merk; hoe ga je om met advertenties die binnen komen? Via de post of via de
93		Email?
94	Interviewee:	Oh ja.
95	Interviewer:	Of van die advertenties die op komen op de, als je aan het googelen bent
96		ofzo?
97	Interviewee:	...aan het googelen bent, ja... over het algemeen worden die weer meteen
98		Weggewuifd of weggegooid. Ja.
99	Interviewer:	Oké.
100	Interviewee:	Ik heb wel eens een periode gehad dat ik de krantjes van de Gamma wel eens
101		Goed doorkeek, maar, en dan nog wel eens dacht van 'oh dat is nu in de
102		Aanbieding, zal ik dat nu kopen?' Maar omdat we weten dat we er zo weinig
103		Mee doen hebben we nu inmiddels zo dat we de advertentieblaadjes, huis-
104		Aan-huis, dat we die niet meer in de brievenbus krijgen.
105	Interviewer:	Ah je hebt zo'n sticker?
106	Interviewee:	Ja, op de deur. Dus dan worden we daardoor niet meer verleid. Dingen, die
107		Popup bij de computer, nee dat is meer dat het, dat ik het irritant vind dat er
108		Iets langskomt, dus dat blijf absoluut niet hangen
109	Interviewer:	En met, met e-mails? Je krijgt misschien ook weleens van de BCC ofzo
110		e-mails binnen van aanbiedingen, of nieuwe producten
111		Oh ja, of van brillen, heb, krijg ik dat nog weleens, dan ja, daar doe ik ook
112	Interviewee:	Niks mee. Nee.
113	Interviewer:	Oké.
114	Interviewee:	En dat heeft vooral te maken met het feit dat we gaan kopen als er iets nodig
115		Is, en niet van 'goh, het is wel leuk om nu weer iets nieuws... Dus ik doe,
116		Koop een nieuwe wasmachine omdat ie stuk is. En niet omdat we zeggen
117		'nou na vijf jaar zijn we wel weer eens toe aan een nieuwe machine'.
118	Interviewer:	Dus hoe is het dan voor jou als je... vrienden hebt die zeggen van 'ah je moet
119		Echt... ja wat zou nou een goed voorbeeld zijn? Bijvoorbeeld dat je zo een

120		Automatisch systeem voor alle lampjes hebt, dat je zo via een app aan en uit
121		Kan doen ofzo
122	Interviewee:	Oh, ja ja.
123	Interviewer:	Of als je vrienden zeggen van 'nou, ik heb nu toch een fantastische
124		Wasmachine of fantastische droger gekocht', of... hoe is je ervaring
125		daarmee?
126	Interviewee:	Nou, eigenlijk kan ik me niet herinneren dat ik dat zo heb, nee.
127	Interviewer:	Dus het is echt, als je iets nodig hebt, dan ga je ernaar op zoek?
128	Interviewee:	Ja, precies, als we het nodig hebben ga ik ernaar op zoek. Ja.
129	Interviewer:	Maar voor de kleinere producten? Want ik zie hier bijvoorbeeld wel dat je
130	Interviewee:	Oh ja, zo'n poef.
131	Interviewer:	Ja, zo'n poefje koopt, dat is dus, dat heb je denk ik wel voor de leuk
132		gekocht?
133	Interviewee:	Dat is voor de leuk, dat is on the spot in een museumwinkel. Ja, dan zien we
134		Zoiets staan en dan... [partner] zag dat en die 'oh, dat vind ik leuk'. En dan zeg
135		Ik 'vind ik ook leuk', ja. Maar je bedoelt meer, dingen die vervangen moeten
136		Worden. Of dingen die vervangen worden. Dat doen we alleen als ze stuk
137		Zijn.
138	Interviewer:	Oké.
139	Interviewee:	Maar zoiets voor de leuk, dat, on the spot, ja, dat klopt.
140	Interviewer:	Oké.
141	Interviewee:	En meestal... is dat [partner] vaker die iets leuks ziet? Nou, misschien. Maar ik
142		Zie ook weleens dingen, dat [partner] zegt 'oh ja, dat is inderdaad wel leuk'.
143		Dit is ook niet iets waar we het dan weleens over gehad hebben van 'het zou
144		Toch leuk zijn als daar een poef stond', nee. Helemaal...
145	Interviewer:	Nee. Dus dat is echt ook als je in de winkel dat ziet, dat je dat koopt, zeg
146		Maar.
147	Interviewee:	...dat koop. Ja, inderdaad.
148	Interviewer:	Oké. En... wat wou ik nou nog meer vragen... ja, als je dan dus in de
149		Winkel bent, en je bent aan het rondkijken, nou eventueel met verkoper of
150		Zonder verkoper, hoe kijk je dan aan tegen de verpakking of de uitstraling
151		Van de producten? Is dat iets waar je veel mee bezig bent?
152	Interviewee:	Alleen in de zin van de kleur.

153	Interviewer:	Oké. De kleur van het product zelf?
154	Interviewee:	Ja, de kleur, ja. Over het algemeen houd ik niet van producten die zwart
155		Gekleurd zijn.
156	Interviewer:	Dus het product zelf, dan kijk je naar de kleur, en waarschijnlijk ook, wat
157		Vind je dan nog meer belangrijk, zeg maar? Nou ja, zoals bijvoorbeeld die
158		Ventilatie fan boven, of hier, jullie verwarminkje, zeg maar? Wat vind je dan
159		Belangrijk in het, in het design?
160	Interviewee:	In het design, oh, ja ja, ja, dat het niet te groot is. Dat is belangrijk. En
161		verder, nee, niet zo of het nou -
162	Interviewer:	En dus de kleur...
163	Interviewee:	- een beetje mooi rond is of vierkant... nee, daar kijk ik niet zo naar.
164	Interviewer:	En hoe is je afweging dan qua... ja, ik probeer allemaal open vragen te...
165	Interviewee:	Ja, ik merk het!
166	Interviewer:	...het mogen geen gesloten vragen zijn, vandaar.
167	Interviewee:	Nee, ik begrijp het. Nou, je doet je best. Nou goed.
168	Interviewer:	Hoe is je afweging qua design versus gebruiksvriendelijkheid, zeg maar? Wat
169		Vind je belangrijk?
170	Interviewee:	Ja, ik denk... nu, het eerste gedachte is toch design, ik vind, de uitstraling,
171		Ja. Als iets gebruiksvriendelijk is maar het is heel pompeus, dan denk ik 'nou
172		Dat wil ik echt niet in huis hebben'.
173	Interviewer:	Dus bijvoorbeeld met de stofzuiger, dan kijk je... dan vind je het dus
174		Belangrijk dat het zeg maar in je... in je huis past, zeg maar?
175	Interviewee:	Ja, precies.
176	Interviewer:	In je decoratie.
177	Interviewee:	Ja.
178	Interviewer:	En wie neemt daar dan de uiteindelijke beslissing in?
179	Interviewee:	Oh ja, ja wie neemt de uiteindelijke beslissing... ja, ik heb toch altijd wel het
180		Gevoel, samen, want dan geeft [partner] haar mening, en ik mijn mening, en
181		Dan komen we daar mees- eigenlijk voelt het natuurlijk aan hoe we er
182		Uitkomen. Dus het voelt niet zoals de één de beslissing heeft genomen of de
183		Ander.
184	Interviewer:	Nee. Oké. Oké. Hoelang zitten we nu eigenlijk? Ah, oké. Ja, nog even over,
185		Je zei dat je dus niet echt online onderzoek doet; hoe kijk je aan tegen die
186		Reviews online? Dus zeg maar dat je van die website hebt waar je de

187		Producten kan... waar allemaal mensen hun mening geven over het product,
188		Of één tot vijf sterren, weetje zoals bij Booking.com zeg maar, maar dan voor
189		Producten?
190	Interviewee:	Ja, dat, precies, oké. Nou, dat zijn eigenlijk alleen voor de dingen als boeken
191		Of muziek.
192	Interviewer:	Ah, oké.
193	Interviewee:	Daar.
194	Interviewer:	Daar gebruik je het wel voor?
195	Interviewee:	Daar gebruiken we het wel voor maar verder niet. Nee. Ja.
196	Interviewer:	Oké. Dan kunnen we denk ik wel verder naar... als je het product eenmaal
197		Hebt gekocht.
198	Interviewee:	Ja?
199	Interviewer:	Ja, wat wilde ik daar eigenlijk over vragen? Ja, als we dus nog een keer
200		Terug gaan naar... nou ja, beetje allemaal zelfde soort producten, dus zeg
201		Maar de... de stofzuiger, het verwarmingskacheltje, de ventilatie fan, de
202		Lampen... als je het dan eenmaal uitpakt, hoe is dan je ervaring? Ben je dan
203		Wel zo van, nou, 'ik ga er echt even voor zitten, ik pak de gebruiksaanwijzing
204		Erbij', of is het echt van, het moet allemaal makkelijk en snel gaan zeg maar?
205	Interviewee:	Oh ja, ja ja ja.
206	Interviewer:	Wat vind je dan belangrijk?
207	Interviewee:	Nou, ik vind het toch belangrijk... ik dwing mezelf ertoe om toch de
208		Gebruiksaanwijzing te lezen. Ja.
209	Interviewer:	Oké.
210	Interviewee:	Ja. Doe dat maar. De neiging bestaat, naarmate ik ouder word, om te hebben
211		Van 'het moet het meteen doen', maar ik merk toch van 'nee, laat ik nou eerst
212		De gebruiksaanwijzing lezen. En meestal zegt [partner] dat ook nog wel even
213		Tegen mij; 'lees nou eerst de gebruiksaanwijzing', ja.
214	Interviewer:	En hoe is dat in je omgeving, denk je?
215	Interviewee:	Oh, dat is nog veel minder, dat mensen gebruiksaanwijzingen... ja.
216	Interviewer:	Dus dat is meer van uitpakken en het moet...
217	Interviewee:	Het moet meteen, ja, je moet meteen zien hoe het werkt, ja. Klopt.
218	Interviewer:	Oké.

219	Interviewee:	Maar ik weet zelf van logisch nadenken, dat dat gewoon niet kan. Ik bedoel,
220		Er zitten zo veel knopjes en dingetjes aan, dat je onmogelijk zou kunnen, in
221		Één oogopslag zou kunnen bedenken van 'oh, waar is alles voor'.
222	Interviewer:	Nou ja, ik weet niet, ja, ik heb nu zelf recentelijk dus... een strijkijzer
223		Gekocht, en... dat ziet er toch wel redelijk hetzelfde uit als het strijkijzer dat
224		Ik daarvoor had, of het strijkijzer dat ik dáárvoor had. Maar ik heb toch de
225		Gebruiksaanwijzing wel even opengeslagen om te kijken hoe ik hem de eerste
226		Keer aan moet zetten, dat ik hem niet gelijk kapotmaak, ofzo.
227	Interviewee:	Ja, ja.
228	Interviewer:	Maar daarna probeer ik het toch wel vooral...
229	Interviewee:	Ja, gaandeweg...
230	Interviewer:	...zelf uit te vogelen.
231	Interviewee:	Ja, zelf uit te vogelen.
232	Interviewer:	Ja, als je zo'n draaiknopje hebt dan is dat een draaiknopje, natuurlijk. En
233		Met de stofzuiger is dat denk ik ook wel.
234	Interviewee:	Ja, de stofzuiger...
235	Interviewer:	Of je wilt het toch wel graag volgens het boekje doen?
236	Interviewee:	Ja, nou, ook bijvoorbeeld van 'hoe moet, hoe moet de zak erin', weet je wel?
237		Niet, niet lopen pielen want dan ben ik toch bang dat ik het kapotmaak.
238	Interviewer:	Ja. Nee, dat snap ik. Ja, wat zal ik hier verder eens over vragen... en hoe ben
239		Je dan met... hoe zeg je dat? Ja, hoe belangrijk vind je dat... dat je echt
240		Tevreden bent met een product? Qua... dat je weleens dingen terugbrengt
241		Als ze toch niet helemaal aan je eisen voldoen, of dat je erg gefrustreerd
242		Raakt als het niet helemaal aan je verwachtingen voldoet?
243	Interviewee:	Oh ja, ja... niet zoveel ervaring mee, dus.. weet ik dan niet zo gauw.
244	Interviewer:	Oké.
245	Interviewee:	We hebben het heel lang gehad met een... zo'n kruimeldief. Die was dan
246		Eigenlijk om, om de anderhalf jaar, dan, hield ie ermee op.
247	Interviewer:	Ja, dat weet ik nog wel, ja.
248	Interviewee:	Ja. Dat vond ik wel frustrerend maar dan kochten we toch weer een nieuwe.
249		Dus dat is dan eventjes... ja.
250	Interviewer:	Ja. Dus je gaat dan niet zo snel, dat je het terugbrengt, of...
251	Interviewee:	Nee, nee.
252	Interviewer:	Nee, dat was natuurlijk meestal na een paar maanden, dat ie het in één

253		Keer... dat ie het niet meer goed deed.
254	Interviewer:	En... nou ja, zoals je zie, zoals met... met de wasmachine, dan hecht je wel
255		Waarde aan het merk, Miele en Bosch. Zijn dat ook dingen... nou moet het
256		Een open vraag zijn... ja, nou, ik weet het niet. Zijn dat ook wel dingen waar
257		Je met vrienden en familie en kennissen over praat, van...
258	Interviewer:	Oh ja.
259	Interviewee:	... dat je zeg maar kennis uit wisselt of dat jij zegt van bijvoorbeeld, nou, dat
260		Iemand zegt van, 'nou, ik wil een nieuwe wasmachine kopen maar ik weet
261		Niet zo goed waar ik moet beginnen', of een nieuwe stofzuiger, en dat jij dan
262		Zegt van 'nou, ik heb echt goede ervaringen met deze merken'?
263	Interviewee:	Dat laatste, dat klopt, ja, zo doe ik dat, ja. Ik deel dan mijn eigen ervaring, ja.
264	Interviewer:	En je hebt natuurlijk mensen die echt... ja, dan moet ik even een voorbeeld
265		Bedenken... van die mensen die echt heel veel waarde hechten aan een
266		Bepaald product, en het echt ook... ja, hoe zeg je dat, adverteren naar
267		Vrienden en familie toe, maar dan moet ik even een voorbeeld bedenken.
268		Nou ja, die bijvoorbeeld altijd een laptop van Apple kopen ofzo, weet je wel?
269	Interviewee:	Oh ja, ja.
270	Interviewer:	En ook echt zeggen van 'joh, je moet echt naar Apple switchen'.
271	Interviewee:	Oh ja, nou dat eerder, dan besluit ik, dan klap ik dicht. Dat, dat dwingerige
272		Houd ik dan niet zo van.
273	Interviewer:	Oké, ja, dus als vrienden, of als, als jouw omgeving zo tegen jou doet, dan
274		Denk je echt van 'laat maar'?
275	Interviewee:	Ja, laat maar, ja, ja.
276	Interviewer:	Dus als dat echt zo, ja dat noem je zo dat 'advocating', hè, dat echt zo... dat,
277		Dat werkt bij jou niet zo?
278	Interviewee:	Dat werkt bij mij niet, nee.
279	Interviewer:	En heb je dat zelf wel, dat je denkt... hoe kijk je daar zelf tegenaan, dat je
280		Met sommige producten echt een affiniteit hebt met het merk?
281	Interviewee:	Ja, nee maar dan probeer ik het dus... op een neutrale manier te brengen
282		Naar mensen. Ja. Als ze inderdaad advies vragen voor een wasmachine.
283		Zoals bij jou, bijvoorbeeld, dat weer een keer een nieuwe koopt, dan laat
284		[Partner] of ik wel vallen van 'nou ja, wij zweren bij Miele', weet je wel,
285		Maar in jouw situatie...
286	Interviewer:	Ja, en toen zei ik 'dat is te duur'.

287	Interviewee:	Ja, precies, maar in jouw situatie is dat misschien niet zo verstandig qua
288		Financiën en hoelang je ermee... het gaat gebruiken
289	Interviewer:	Ja. Dus toen, ja, toen had [partner] het ook wel meer over de... de kwaliteiten
290		Zeg maar, of de eigenschappen die handig zijn in een wasmachine. Ja.
291	Interviewee:	Nou, dat zou ik ook gezegd kunnen hebben.
292	Interviewer:	Oké. En... nou ja, je zei dus van als je dan een product weer opnieuw gaat
293		Kopen, dan... dan luister je graag naar de... naar de persoon in de winkel, en
294		Kun je je eventueel wel laten verleiden, ondanks dat je dus waarde hecht aan,
295		Aan het merk, kun je je dus toch wel laten verleiden om een ander merk te
296		Kopen?
297	Interviewee:	Om een ander merk te kopen, ja.
298	Interviewer:	Hoe is dat bij een stofzuiger bijvoorbeeld, of...
299	Interviewee:	Ja, dan laat ik me nog wel wat makkelijker verleiden, klopt.
300	Interviewer:	En de printer? Zei je van ja, dan ben je toch ook wel blij met Epson?
301	Interviewee:	Ja, niet zo, toch niet zo heel gauw want dan denk ik 'ja, ik ken al die andere
302		Merken niet zo, dus... ben ik toch geneigd om bij Epson te blijven.
303	Interviewer:	En...
304	Interviewee:	Maar producten die je bij de Blokker koopt, dan is het vaak of Philips of
305		Tomado, weet je, zijn het wel merken die... waar je altijd al wel eens een
306		Keer ervaring mee hebt opgedaan met het ene of het andere product, dus dan
307		Weet je dat het wel goed is.
308	Interviewer:	Dus producten met een, een naam, zeg maar?
309	Interviewee:	Een naam, ja, ja.
310	Interviewer:	Dus voor jou, als je... als je zeg maar moet kiezen tussen een Philips, laten
311		We zeggen... nou ja, laten we een product nemen zoals... de stofzuiger dan.
312		Als je kan kiezen tussen een Philips van 300 Euro of een Chinees merk dat je
313		Niet kent van 200 Euro...
314	Interviewee:	Ja?
315	Interviewer:	...waar zou je dan voor gaan?
316	Interviewee:	Voor de Philips. Is geen open vraag, maar dan heb je wel je antwoord.
317	Interviewer:	Het is echt heel moeilijk.
318	Interviewee:	Ja, is het ook, is het ook. Ja, er schoot mij net wat...
319	Interviewer:	Denk maar even na hoor, wat je wilde zeggen.
320	Interviewee:	Ja, ik was bij...

321	Interviewer:	De Blokker, en toen hadden we het over, jij zei Philips, Tomado, en toen
322		Hadden we het over dat je dus... wel... naamsbekendheid belangrijk vindt.
323		Dus je kan wel switchen tussen merken maar toch wel liever merken die je
324		Kent, of waar je ervaring mee hebt?
325	Interviewee:	Oh ja, ik weet het alweer, gereedschap, ik koop ook veel
326		Gereedschapspullen, die koop ik altijd wel. Dan koop ik ook eigenlijk altijd
327		Bekende merken, weet je, ik heb ze bijna allemaal van Bosch of... welke
328		Bekende merken zijn dat, er schiet me nu even niets te binnen.
329	Interviewer:	Tefal? Nee.
330	Interviewee:	Nee, nee. Maar ik dacht, gereedschap is Een goede... groep van objecten,
331		Dat is het meer.
332	Interviewer:	Ja. Het is ook wel een beetje dingen die wat duurder, wat goedkoper zijn, en
333		Technisch-achtig... dat is een goede.
334	Interviewee:	Ik kan een klopper voor vijf tientjes kopen maar ook één voor honderd Euro
335		En dan heb je gewoon van Bosch een goede, dan koop ik die van honderd
336		Euro, Honderdvijftig Euro, dat... gereedschap is ook een goede categorie
337		om uit te vragen. Met name als je mannen hebt als... die je gaat interviewen
338	Interviewer:	Ja, zoals [friend].
339	Interviewee:	Ja, [friend], en [family member], ja. Nou, en daar merk ik heel duidelijk dat
340		Ik toch voor de merknamen kies. Ja, dat is dus toch wel heel duidelijk het
341		Product, de naamsbekendheid. Dat je gewoon weet dat de kwaliteit goed is.
342	Interviewer:	Dus kwaliteit is voor jou belangrijk, en...
343	Interviewee:	...ja, kwaliteit, ja.
344	Interviewer:	...hoe, hoe kijk je... hoeveel waarde hecht je aan de... prijs? Dat is een open
345		Vraag.
346	Interviewee:	Ja, die, die komt in het geding als dingen wel erg duur gaan worden, ja,
347		Boven de 1000 Euro, dan gaan we de prijs wel meetellen.
348	Interviewer:	Boven de 1000 Euro?
349	Interviewee:	Ja, gewoon, ik vul hem nu even in. Ik weet bijvoorbeeld van de televisie, die
350		Hebben wij een keer, omdat we daar weer juist het formaat het belangrijkste
351		Was, moest in de kast passen, en we geen zwarte wilden, toen hebben we een
352		Frans merk gekocht dat we totaal niet kenden. Maar toen zei de verkoper
353		Weer, 'dit is ook een goed merk, net iets minder dan Philips', weet je wel
354	Interviewer:	Ja, dus dan is het toch de verkoper die jou...
355	Interviewee:	Ja.

356	Interviewer:	...kan overtuigen dat het wel
357	Interviewee:	Ja, dat komt dan weer omdat het aan speciale eisen moet voldoen, ja.
358	Interviewer:	Dit is nu heel handig, nu zit ik mijn aantekeningen in het Engels te maken.
359	Interviewee:	Dat geeft niet, ja.
360	Interviewer:	Maar ik heb hier wel 'gereedschappen' staan.
361	Interviewee:	Ja, ja, als vast punt. Ja, fietsen zijn ook zo van die dingen, soms heb je zo
362		Van die aanbiedingen, dan kom je langs een winkel, of je ziet het ergens
363		Staan, van een TV, dan worden er vijf – bij de Gamma, die bieden 500
364		Stellen fietsen aan die dan... voor een habbekrats.
365	Interviewer:	En hoeveel kost zo'n fiets dan?
366	Interviewee:	Een fiets kost 700 euro al gauw.
367	Interviewer:	Oké. Dus wel een beetje een andere categorie dus.
368	Interviewee:	Ja. Maar als die dan daar voor 250 Euro staan, dan is... laat ik me niet
369		Verleiden van 'weet je, dat kost nu maar 250 Euro, ik koop een fiets nu'.
370		Want dan kan de Gamma 500 of nog meer, weet ik hoeveel, fietsen kopen.
371		Om in één keer alle winkels te voorzien.
372	Interviewer:	Ja, precies, oké. Dus dan...
373	Interviewee:	Ik denk dat andere mensen dat dus wel doen, ja.
374	Interviewer:	Ja, dat hangt dus misschien ook af van... ik bedoel, hoe was dat...
375	Interviewee:	...vroeger, nee?
376	Interviewer:	Ja, hoe was dat vroeger? Toen je... toen je nog niet oud en rijk was, zeg
377		Maar?
378	Interviewee:	Oh, ja, ja, nou, dat komt vooral... dit, dit komt uit vroeger, omdat deze
379		Dingen zijn ontstaan door de brancheverwisseling. Dat veel meer branches...
380		Dus dat je sigaretten kan kopen bij de... tankstation bijvoorbeeld. Vroeger
381		Kon dat niet, dan kocht je sigaretten altijd bij de sigarenboer. Snap je?
382	Interviewer:	Brancheverwisseling? Als in...
383	Interviewee:	Ja, het heet iets mooier, ja.
384	Interviewer:	Ja, je bedoelt dat je veel meer winkels hebt die allerlei soorten producten
385		Verkopen? Dus je kan je fiets bij de fietswinkel kopen maar ook bij de
386		Gamma, of bij de Blokker?
387	Interviewee:	Ja, precies ja. En dat was vroeger helemaal niet zo, en daar houd ik dus ook
388		Niet zo van. Ik denk 'dat klopt niet'.
389	Interviewer:	Oké.
390	Interviewee:	Ja. Dus de... je hebt van vroeger een soort weerstand.

391	Interviewer:	Ja, ja ja. Dat je denkt... oké.
392	Interviewee:	Ja. Van 'hoe kan Gamma nou fietsen gaan verkopen? Want dat doen ze
393		Nooit. Dus dat zal wel niet kloppen'.
394	Interviewer:	En dat, heeft dat dan ook te maken met... dus met die expertise eigenlijk,
395		Die je dan zoekt, zeg maar?
396	Interviewee:	Ja ik denk het wel, de expertise, ja.
397	Interviewer:	Oké.
398		[here the recording was paused.]
399	Interviewee:	Het heeft een mooi woord, branche nog wat. Je weet wat ik bedoel.
400	Interviewer:	Ja. En hoe keek je vroeger aan tegen prijs versus kwaliteit, zeg maar?
401	Interviewee:	Ik geloof dat dit wel, al heel lang is, dat ik kwaliteit het belangrijkste vind.
402		Spaarde ik maar weer even wat langer door.
403	Interviewer:	Oké. Even kijken hoor. Ja, ik heb eigenlijk het meeste wel gehad.
404	Interviewee:	Oké.
405		[here the recording was paused.]
406	Interviewer:	Ja, we kunnen het eigenlijk... jullie zijn de enige mensen die ik ken die ook
407		echt zo'n... zo'n elektrisch kacheltje hebben.
408	Interviewee:	Ja, ja.
409	Interviewer:	Hoe is dat zo gekomen? Misschien kunnen we het daar nog even over
410		Hebben.
411	Interviewee:	Omdat we het huis nu net niet op alle plekken overal even warm kunnen
412		Krijgen door de verkeerde verdeling van de radiatoren, en toen dachten we
413		'nou dan kopen we er iets kleins bij', want iedere keer zitten we van 'nou, ik
414		Heb het maar koud' als ik in de keuken zit. Zodoende zijn we zo'n
415		Elektrisch kacheltje gaan kopen.
416	Interviewer:	En hoe is dat idee zo gekomen dan? Zeg maar...
417	Interviewee:	Ja, dat kende ik dan wel van, ik wist dat je van die dingen hebt waar, waar
418		Olie in zit en ik wist ook dat je elektrische kacheltjes had. En in die tijd heb
419		Ik geen moment stilgestaan bij dat... infraroodverwarming wat je nu bij
420		Terrassen wel hebt, heb ik helemaal niet aan gedacht. Dat dat ook een
421		Manier is om warme lucht te krijgen. Dus... ja, ik kende dat al wel van
422		Vroeger. Dat je iets in het stopcontact... een stekker in het stopcontact
423		Steekt en dat er dan warmte kwam. Dus zodoende zijn we op een elektrisch
424		Kacheltje gekomen.
425	Interviewer:	Oké. En... waar ben je toen als eerste gaan zoeken?

426	Interviewee:	Nou, we hebben dat ding al zolang, ik zou het niet meer weten. Ik denk bij
427		BCC toch, gewoon.
428	Interviewer:	Misschien kunnen we er even heen lopen, dan kunnen we er even naar
429		Kijken.
430	Interviewee:	Ja.
431	Interviewer:	Moeten we eens even kijken welk merk het eigenlijk is.
432	Interviewee:	Dat is een Eurom. Dus hier heb ik me laten leiden door het feit dat ie niet zo
433		Groot is.
434	Interviewer:	Oké.
435	Interviewee:	Weet je wel, weer dat pompeuze. Ja. En ik vond het wel heel
436		Gebruiksvriendelijk. Je hebt maar twee knopjes waar je aan, drie knopjes
437		Waar je aan hoeft te zitten.
438	Interviewer:	En het middelste knopje, dat is aan-uit, denk ik?
439	Interviewee:	Dat is, nee, dat ie wel of niet heen en weer draait.
440	Interviewer:	Oké, en waar zijn de andere knopjes voor?
441	Interviewee:	Dit is wanneer, dat je wat eerder, wanneer je wilt stoppen met de warmte,
442		Dat ie automatisch... stopt, 'het is zo warm in de kamer, dan stoppen we',
443		En deze is van hoe sterk ie blaast. Dus dit is alleen maar de ventilator
444		Warmte sterkte 1, hoeveelheid, en dit is warmtehoeveelheid 2.
445	Interviewer:	En die bovenste is dan dus van...
446	Interviewee:	...automatisch afslaan als het op de temperatuur gekomen is die je geeft. Als
447		Het geen zin meer heeft voor hem om nog meer bij te verwarmen.
448	Interviewer:	Dus... dan gaat ie ook weer automatisch aan als...
449	Interviewee:	...als de temperatuur zakt. Ja. Zie je, kijk, zo.
450	Interviewer:	Dus deze is ongeveer, ja, wat zou het zijn... 40 centimeter hoog,
451	Interviewee:	Ja, zoiets
452	Interviewer:	En 10 centimeter breed ofzo. Ja. En hoe bevalt ie?
453	Interviewee:	Ja, goed.
454	Interviewer:	Ja?
455	Interviewee:	Ja. Hij is ook heel licht. Dus dat was ook heel belangrijk.
456	Interviewer:	Oké. Dus gebruiksvriendelijk en licht...
457	Interviewee:	...licht, klein...
458	Interviewer:	...en klein, ja. Maar hoe vind je dit nu... in je interieur passen?
459	Interviewee:	Nou, absoluut helemaal niet, nee. Het liefste wil ik het hebben op een plek
460		Dat je het niet ziet. Ja. En wat ik ook wel een beetje een nadeel vind is dat

461		Het...het geluid, dat op een gegeven moment, het is zo... continu dat we het
462		Niet altijd horen, maar op een gegeven moment denken we wel van nou, na
463		Een half uur, 'we moeten hem nou maar eens uitzetten'.
464		[here the recording was paused.]
465	Interviewee:	In de keuken vind ik het nog wel gaan, maar hier vind ik het echt totaal
466		Misstaan, dus als ik naar deze kant kijk dan denk ik toch wel 'wat is dat
467		Lelijk'
468	Interviewer:	Ja, dus we hadden het erover wat je niet zo fijn vindt, dat is dus dat het niet
469		In je interieur past en het geluid, zei je.
470	Interviewee:	En het geluid, ja. Waar dat laatste wat minder zwaar telt.
471	Interviewer:	Oké. Want het is... ja, is het heel luid? Ja, je hoort het wel, ja.
472	Interviewee:	Ja. Maar het is wel een voordeel dat het een continu geluid is, op een
473		Gegeven moment hoor je dat niet meer. Weet je wel, hetzelfde als met die...
474	Interviewer:	Kan ik hem nu zo weer uitzetten?
475	Interviewee:	Ja.
476	Interviewer:	Ja. En... ja, hoe is, heeft je omgeving erop gereageerd? Zijn er ook andere
477		Mensen die zeiden van 'goh wat is dat luid', of 'wat een ding', of...
478	Interviewee:	Nee, want als er mensen komen hebben we hem meestal niet aan.
479	Interviewer:	Oké.
480	Interviewee:	En hij is zo licht, als we ook denken van 'we willen niet dat ze het zien', dan
481		Zet ik het even weg. Dus er komen geen reacties op van de omgeving.
482	Interviewer:	En hoe is je ervaring verder ermee?
483	Interviewee:	Ja goed, hij doet het namelijk al jaren. Ja. Ik kan me al niet eens meer
484		Heugen wanneer we hem gekocht hebben. Ja, wel toen we hier woonden,
485		Maar als dat al in het eerste jaar is...
486	Interviewer:	Ik dacht dat jullie eerst een andere hadden namelijk, een kleine witte, dat dit
487		De tweede is. Maar dat herinner ik me misschien helemaal verkeerd.
488	Interviewee:	Ja, die heb ik niet in... op het netvlies staan.
489	Interviewer:	Oké. Nou dan heb ik me waarschijnlijk vergist. En qua kabellengte?
490	Interviewee:	Ja, dat is, dat valt tegen, dat is een beetje jammer. Het had wel iets langer
491		Gemogen.
492	Interviewer:	Ja. Want dit is iets van... ja, dat zijn anderhalve meter, ofzo?
493	Interviewee:	Ja, dat is echt heel kort, je moet hem zo dichtbij een stopcontact zetten.
494		[here the recording was paused.]
495	Interviewee:	Want in de keuken kunnen we hem bijvoorbeeld alleen maar hier neerzetten.

496		Hier erin, en dan past het net over die drempel en dan staat ie hier te draaien,
497		Maar ik kan hem niet even verder in die hoek zetten, of even in die hoek,
498		Weet je, dat... het is echt, het snoer is inderdaad wel een bezwaar.
499	Interviewer:	En hoe zou je dat...
500	Interviewee:	Aan de andere kant, als het heel lang zou zijn, dan ga je er weer makkelijker
501		Over struikelen, bedenk ik me nu.
502	Interviewer:	En hoe zou je het vinden dan als het bijvoorbeeld... draadloos zou zijn?
503	Interviewee:	Ja, dat zou ik heel handig vinden. Ja. Ja. Kan dat?
504	Interviewer:	Nou ja, ik zat te denken... net als met je telefoon, dat je hem bijvoorbeeld
505		's nachts oplaadt, en dan overdag...
506	Interviewee:	...ja, dat er een soort accuutje in zit. Ja.
507	Interviewer:	Ik weet niet of dat mogelijk is.
508	Interviewee:	Ja, dan wordt ie waarschijnlijk zwaarder, maar inderdaad, dat zou ik wel
509		Makkelijker vinden, ja.
510	Interviewer:	Oké. En... nou ja, je zei van dat je het dus niet zo leuk vindt dat ie niet zo
511		Goed in je interieur past. Hoe zat dat dan beter in je interieur passen, zeg
512		Maar? Hoe zou het eruit zien als... hoe zou het eruit moeten zien om jou
513		Tevreden te stellen?
514	Interviewee:	Oké. Een houtkleur.
515	Interviewer:	Oké. Ja. Dus meer in de stijl van je... zeg maar je televisiekastje...
516	Interviewee:	...ja of de muziekkast, de boekenkast, ja.
517	Interviewer:	En wat zou dan...
518	Interviewee:	En het snoer ook, we hebben lampen die, zoals deze, die zijn een soort... hoe
519		Noem je dat ook alweer? Niet koper, niet brons, nou, het heeft een mooie
520		Naam...
521	Interviewer:	Je lamp, bedoel je het materiaal, de koperkleur, bronskleur ofzo?
522	Interviewee:	Ja, deze kleur.
523	Interviewer:	Ja, bronskleur denk ik, ja.
524	Interviewee:	Het heeft een mooie naam, ik weet niet. Maar die hebben dus snoeren die
525		Ook een beetje in diezelfde kleur zijn. Nou, dat vind ik een hele mooie
526		Kleur, dat vind ik heel neutraal.
527		Ja.
528		En zwart en wit is eigenlijk allebei... heel opvallend voor een snoer. Zwart al
529		Helemaal, dat vind ik eigenlijk gewoon, nou dat zei ik je al eerder, ik houd
530		Niet zo van zwarte producten. Maar dat zou ik ook wel fijn vinden, als het

531		Zo'n, meer een neutrale kleur heeft, het snoer.
532	Interviewer:	Oké. En mocht je nu... mocht ie nu zeg maar...
533	Interviewee:	...Kapot gaan?
534	Interviewer:	...Kapot gaan, dat je dus naar een nieuwe op zoek gaat, wat is dan voor jou
535		Het belangrijkste?
536	Interviewee:	Het eerste denk ik altijd toch het gewicht, want [partner] moet hem ook
537		Kunnen tillen, en hij moet niet zo zwaar zijn.
538	Interviewer:	Dus dat is specifiek voor jullie situatie.
539	Interviewee:	Ja, dat is onze situatie.
540	Interviewer:	Beetje krakkemikkig.
541	Interviewee:	Ja, verder heb ik niet zoveel eisen, want ik denk dat ik niet zoveel te eisen
542		Heb. Het zal er wel ongeveer hetzelfde uitzien, verwacht ik.
543	Interviewer:	Nou ja, ik heb wel een beetje research gedaan natuurlijk online, en je hebt ze
544		Echt van 25 tot 250 Euro, en van... nou ja, heel simpel tot heel fancy, dus er
545		Zijn best wel wat mogelijkheden. Dus als je zeg maar die pijnpunten die je
546		Noemde, daar zou wel misschien wat aan gedaan kunnen worden als je wat
547		Verder... doorvraagt, naar een paar verschillende winkels gaat. Dus vandaar
548		Dat ik dat zei.
549	Interviewee:	Maar als het ontwerp, de kleur zou kunnen zijn zoals ik die wil, dan zou ik
550		Eerder geneigd zijn om die te nemen, het snoer, moet ie nog steeds wel licht
551		Zijn. Ja, hij hoeft niet zo'n heel zwaar vermogen te hebben wat mij betreft.
552		Dan zou ik daar wel... ja als ie wat duurder is, daar toch mijn voorkeur naar
553		Uit gaan. Ja.
554	Interviewer:	Oké. En qua verbruik, hoe bevalt dat je?
555	Interviewee:	Ja, dat is heel slecht van me maar daar kijk ik dus helemaal niet naar, of die
556		Stroom vreet of niet, ik denk 'ja elektriciteit dat is wat van, dat is altijd duur'.
557	Interviewer:	Ja, ja, oké. Oké.
558	Interviewee:	Want wij zijn wel, we letten wel erg op dat de... hoe heet het, stand-by
559		Lampjes, als de stand-by lampjes uit kunnen dan doen we dat zoveel
560		Mogelijk. Bijvoorbeeld de computer zetten we altijd uit...
561	Interviewer:	Zo, ja, ja.
562	Interviewee:	Terwijl op het werk mocht ik dat dan weer niet doen, weet je wel, mocht ik
563		Het niet helemaal uit zetten. Maar hier zijn we daar erg...
564	Interviewer:	...zuinig op.
565	Interviewee:	...zuinig op, en dat we weten dat het al gauw een paar tientjes per nacht is,

566		Geloof ik, dus...
567	Interviewer:	Oké.
568	Interviewee:	... of per week, zoiets. Per nacht is wel heel veel
569	Interviewer:	Ik weet niet hoe hoog jouw stroomrekening is.
570	Interviewee:	Wat is het, je maandrekening, dus een paar tientjes per maand scheelt het,
571		per maand.
		[End of interview-related conversation.]

Appendix E Transcript of interview with Mr Jack de Mulder

Background information

Date:	15 March 2019
Location:	University of Applied Sciences, The Hague, the Netherlands
Length:	00:40:18
Interviewee:	Mr Jack de Mulder, home owner in The Hague, the Netherlands
Owner of EHFC:	No
Interviewer:	Ms. Kirsten Vreede, second-year student master's in international business at University of Economics, Prague, Czech Republic
Transcriber:	Ms. Kirsten Vreede
Interview language:	English

Transcript

1	Interviewee:	I was born ready.
2	Interviewer:	Alright, that's going to be on the transcript.
3	Interviewee:	That's fine, I have no shame about these things.
4	Interviewer:	Now it's recording. Okay, so to start I wanted to ask you, can you tell me
5		Something about your... living situation, like where do you live, with whom?
6	Interviewee:	Yeah, sure. I... I'm married, we have two kids, so we're four people and...
7		We have what they call 'portiekwoning' I think, in Dutch, it's... like I'm on
8		The what the Dutch call the second floor, but that would really be the third
9		Floor where I'm from. Because we consider the first floor as the ground floor.
10	Interviewer:	Alright, yes.
11	Interviewee:	So I live on the top of three in a whole row of like what is basically one big
12		Building but there's this, these stairwells outside. So I have the top, we live in
13		115 square metres. We have three bedrooms, so everybody got their own
14		Room and... that's kind of that. We live in de Bomenbuurt in The Hague.
15	Interviewer:	In the Bomenbuurt.
16	Interviewee:	Yeah.

17	Interviewer:	Okay. And do you have any pets?
18	Interviewee:	No. We had... we had some fish, Anne and Elsa, of course, named after
19		Frozen. One of them, we think, killed the other one, and then left for a really
20		Frightening long time and then eventually died, so we... we don't have any
21		Pets anymore.
22	Interviewer:	Okay. That's sad.
23	Interviewee:	I'm not a pet's person, really.
24	Interviewer:	Alright.
25	Interviewee:	I like dogs, but they are a lot of work.
26	Interviewer:	Too much, yeah, for your hours. Alright. And when you think about like,
27		Purchasing equipment for your house like, let's say an iron or a vacuum
28		Cleaner, maybe you have some ventilation fans for when it's hot... who's in
29		Charge of these decisions?
30	Interviewee:	Really nobody, I think we, we usually... it depends, like if something is
31		Really expensive that we're thinking about getting then we might discuss it
32		Together and otherwise... you know we're lucky enough that we're both
33		Professionals. My wife is a primary school teacher and I'm a... I guess
34		University of Applied Sciences teacher. So if we need a fan, you know we
35		Get it from the Blokker. Or the Bol, like I remember actually last summer we
36		Were on holiday, and we had this huge heatwave here. It was really hot.
37	Interviewer:	Yeah, yeah.
38	Interviewee:	It was like 36 degrees or 30 – it was 37 degrees one day in The Hague. And
39		While we were on holiday, we could see that it was going to get hotter so we
40		Went on Bol.com together and ordered a fan, so it arrived – as soon as we
41		Got home we had a new fan ready to go.
42	Interviewer:	Nice! So it's like the standing one with three buttons?
43	Interviewee:	Yeah we got a standing one with three buttons, and we have little ones for
44		The kids' rooms and then most of the year they're like a closet and... but
45		Yeah we don't necessarily have to have like a discussion about absolutely
46		Everything that gets bought, you know. If the iron stops working, then one of
47		Us goes to Blokker to get a new iron. You know, there is a Blokker right
48		Around the corner – I live around the corner of a shopping street, so I can
49		Usually get most of the things I need pretty quickly.
50	Interviewer:	Alright. Okay.
51	Interviewee:	If it's not super expensive then we just grab it. And if it is – like the most

52		Expensive thing I ever bought for my house was solar panels, now that took a
53		Lot of discussion and research. But that was, you know 8.000 Euros.
54	Interviewer:	Oh my god.
55	Interviewee:	Whereas, you know you buy a – you buy an iron for 50 bucks at the Blokker,
56		It's not something we're going to agonise about.
57	Interviewer:	Yeah, yeah, so that's either your wife or you.
58	Interviewee:	Yeah.
59	Interviewer:	Alright. Okay.
60	Interviewee:	We try to reason that the slightly more expensive like, let's say a washing
61		Machine or whatever, then we will, we'll both like do research and find out
62		Which one we think is best, you know, we want the best of the test and, you
63		Know the maximum... like, for us, energy efficiency is really important. You
64		Know, I got solar panels as an – as an in- you know, I care about
65		Sustainability but it's also a bottom-line thing, I make money off of these
66		Solar panels. And so... but I also need to make sure that any new... if we buy
67		Something, I always like to know how energy efficient it is. I want to get the
68		Most efficient thing possible. If it's something like a washer or a dryer, or... I
69		Mean, a thing is kind of a standard thing and you only use it on those really
70		Hot days, so it's not that big a deal, but other things, then we'll do a little
71		Research and figure out what's the right choice.
72	Interviewer:	So, for you, the sustainability and the... it's... like equally or more important
73		Than price.
74	Interviewee:	Well, yeah, I think it's about as important, like I would pay... I would easily
75		Pay a little bit more for something that's more sustainable and uses less, like
76		Less electricity, because in the long term, that's gonna make me more money.
77	Interviewer:	Yeah, that's true.
78	Interviewee:	You know, like I make – I make almost twice as much electricity as I use,
79		And then – so I, I get basically free electricity. And then I get – I get a tiny
80		Little bit of profit on the extra. But, you know, the less energy I use, the more
81		Profit there is. And...
82	Interviewer:	Yeah.
83	Interviewee:	And that's just a good thing. It's just good for your sustainability and moral
84		Superiority and all that stuff, but it just makes sense. If I spend – you know, if
85		I'm gonna buy a... I don't know, an iron, and it's 50 Euros, and there's one at
86		65 Euros that's twice as energy efficient, then for the long term it's better to

87		Get the one that costs 65 Euros. Short term, if you're really on pinch, that
88		Doesn't matter so much, but...
89	Interviewer:	Yeah. Okay. And then, you mentioned that you... look in Blokker or at
90		Bol.com for, for new products. Where do you start when you, when you need
91		A new product? Like, is it mostly online, or offline, or do you like to talk to
92		Friends about the brands that they prefer?
93	Interviewee:	I suppose it sort of depends. Like with certain things, I don't have a lot of
94		Brand loyalty with a lot of things, like I'm not – with computers and stuff, I
95		Like my Apple products. Like, I have – I have an iPhone, I have two iPods,
96		I have an iPad, I have a MacBook, I also have an iMac. Like, I've got the
97		whole damn family. But... like, if I need a fan, then I go to the, you know, I
98		can go to the Blokker and I get one that looks cheap and looks like it's... but
99		Isn't a piece of shit.
100	Interviewer:	Yeah.
101	Interviewee:	You know, I want some quality, but I don't want to drop too much money on
102		It. Something that we're gonna use to stay cool on one day when it's 37
103		Degrees. You know, it doesn't have to be super awesome, so. I sometimes -
104		Something like that, like it's something small, let's say a fan or an iron, I
105		Probably would just go down to the Blokker because it's around the corner.
106		And it's faster than ordering something – we're going down to the Media
107		Markt or something. Once upon a time, I go to the Media Markt, but I don't
108		Go there anymore because I'm just lazy.
109	Interviewer:	Yeah.
110	Interviewee:	And you know, I'm a family guy, I want the... when I'm not working, I
111		Wanna be with my family. And so I'd rather be in my neighbourhood, and if I
112		Don't have to go into the city to shop or something, I won't. So I'll go to the
113		Blokker and look for the irons there, or the fans there. If I don't see anything
114		Good, I might do some more online research. I might also quick-check, like
115		you know, if I'm thinking about buying something that's like 60 bucks, I
116		Might go on Bol and just check 'is it cheaper on Bol', for example. And it
117		Often is. And then I'll do the math in my head, like 'do I need it right now, or
118		Can I wait till tomorrow?'. And then maybe I'll order it. But, you know
119		Whatever is the easiest usually works. If it's some more expensive thing, then
120		We'll do more research, I might talk to a few people... you know I might -
121		Like with something like a washing machine or whatever, I might look at a

122		Brand that like I've – somebody else I know has been raving about, you
123		Know... my mom loves her Siemens washing machines, so... you know, I
124		Might look to see if they have something. And with stuff like that, sometimes
125		You stick with a brand that you know to some extent. Like, you might look
126		There first.
127	Interviewer:	Yeah.
128	Interviewee:	You know, I have a Samsung fridge, if it dies, I'll probably look at Samsung
129		Fridges first, and then I'll see. TVs, you know, I had a... I had Samsung TVs
130		For years and I loved them. My current TV was a gift though, so it's a Sony.
131	Interviewer:	Yeah. Alright. And how do you – how do you perceive the advertisement
132		That comes in? Is that of... like, is that of value to you? When you receive
133		Like let's say magazines in the mailbox, or emails that you receive.
134	Interviewee:	Well, I have a No-No sticker. I'm not supposed to get folders in my mailbox,
135		I do. In my email, I get a shitload of spam. Like I, I don't know what I signed
136		Up for, but some time in that last year, I signed up for something and I get – I
137		Get let's say 20 spam emails a day. And they're always like cannabis oil, or
138		Erection pills, or... I used to get a lot of these sextortion emails, that's the
139		new thing where the guys claim that they have like a video of you, they
140		Hacked your computer and they claim that they've got a video of you...
141	Interviewer:	And they – you have to click there, or pay something...
142	Interviewee:	... and paying yourself to a video... I just laugh and put them in my spam
143		Folder. But I do wonder about that, because I think... that's a real industry,
144		There's a lot of those emails going around, somebody is getting them and
145		Go [...] and paying this money, and I feel terrible for those people. I heard
146		that in the UK, it has even led to some suicides. But I ignore almost all that
147		Stuff.
148	Interviewer:	Yeah, the same.
149	Interviewee:	Like, when I watch TV, I see advertisement sometimes, and I sometimes... I
150		Will, you know, because they have gotten so much better with the targeting
151		On like social media and stuff, and I'm on social media a lot, I will often
152		scroll past an ad for something, and maybe I will look at it, because it's more
153		Tailored to what – what I'm interested in. Like, I was just on Bol looking for
154		Fridges and wouldn't you know, there's an advert for a fridge. So I might pay
155		Some attention to that. It creeps me out a little bit, too, but I'll look. And
156		Sometimes, there's a good strategy there. Because these things are so

157		Sophisticated now, that it's like... you know, like what they say, you go to a
158		Web shop, you put something in your cart but don't buy it. And then like a
159		Week later, you get an email that's like 'hey, that thing you never bought, it's
160		20 percent off all of a sudden'. And I'll play games like that, I'll look for the
161		Ads for that, sometimes it's – it's worthwhile. I've signed up for one or two
162		Newsletters from brands that I like, like the one that I get my T-shirts from
163		And stuff like that. But in general, I don't... I don't know how I got this way
164		But... even when I look at a newspaper it's like, my brain is kind of trained
165		Not to really look at the ads and to just kind of look at – I look at – I look for
166		The, the story and text about things that I want and then I just move on.
167	Interviewer:	It's like the theory of the throwing balls.
168	Interviewee:	Yeah.
169	Interviewer:	If you throw one ball, the person catches them, but if there are three balls,
170		They don't catch any.
171	Interviewee:	No. They just kind of miss it. And I think, sort of like how we used to joke
172		About students, like we put a lot of important information on our student
173		Portal. The students never look at it. They only use the portal to open up
174		Another thing that they need, like to find their schedule or whatever. I'm kind
175		Of like that with a lot of the content that I – that I am faced with. I look for
176		The thing that I'm interested in, and I don't pay that much attention to – to the
177		Advertisement. That I know of, you know, maybe on a subliminal level, I'm
178		Like secretly in my sleep going like 'ventilation X..' I don't know. It's
179		Possible.
180	Interviewer:	Yeah, of course, you – you take in something, but not very consciously.
181	Interviewee:	What I still – because I'm very – I'm a bit older so I still watch some
182		Television. So I'm still exposed to some television advertisements. And those
183		Things will stay in my mind, you know, the way that they do you know...
184		Especially if they have a memorable...
185	Interviewer:	I didn't even think about it because I don't even have a TV anymore.
186	Interviewee:	How nice for you. But I still like to watch my news, and my kids like to
187		Watch some stuff, and then... so, you know, you hear the... you know
188		'ikwilvanmijnautoaf.nl' or whatever. And then you hear it enough, like that's
189		Actually something that I did try to use. I sold a car recently and... and I
190		Heard this you know 'ikwilvanmijnautoaf.nl'. I have heard it so many times -
191	Interviewer:	I hear it on the radio.

192	Interviewee:	I did go and look at that site. I just wanted to use it to find out how much my
193		Car was worth, because I don't – I was going to put it on Marktplaats. But
194		That was a really shady company. They call you on the phone and they
195		Really pressure you into making a deal and stuff and I didn't like it, so I
196		Didn't do any more business with them. But... I guess those old-fashioned
197		Ways, they still work. You know, like a car ad, you hear so many ads in the
198		Car on the radio, that it's kind of... it's hard not to think of them when you're
199		Looking for something.
200	Interviewer:	Yeah. Okay. What about reviews?
201	Interviewee:	Yeah, reviews matter. That's one of the great things about like... I don't
202		Wanna praise Bol because they're like a big company that... and obviously
203		They're much like Amazon and I don't think they treat their workers very
204		Well.
205	Interviewer:	No? Okay.
206	Interviewee:	But I don't think that it's as bad as Amazon, but... but I've heard stories. But
207		There's, there's no competing with what they offer, you know, they...
208	Interviewer:	Can you also do like that you put multiple products and say 'compare'?
209	Interviewee:	Yeah, you can compare things...
210	Interviewer:	Yeah, I have the same at Alza, the Czech one.
211	Interviewee:	...and reviews, and that's just fantastic, you know. It's all in one place and
212		You order, it's delivered the next day... it's, it's hard to compete with that. I
213		Feel bad for the people in shops, when the shops go out of business. On the
214		Other hand, I still go into a lot of shops. And I often think... like, if you
215		Want to compete with online retail, you got to offer something that online
216		Retail can't, and that's like really good service, for example. Sometimes I go
217		Into shops and people are like, they can't be bothered with me, and I think
218		'You know I could just order this off Bol, like you wanna...'
219	Interviewer:	Yeah, you should show something.
220	Interviewee:	...or when you go to a store 15 minutes before closing, and they get mad at
221		You, like 'we're about to close'. I'm like 'okay, but you're also about to
222		make money. If I buy something. So what's it going to be?' Like... but even
223		Just to get solar panels on my house, I called this company because they had
224		Been advertising. I do business – I get my energy from Eneco, and there was
225		This big Eneco advertisement for like 'get solar panels, we'll help you'. So, I
226		Called them up and I asked for a bid, you know, an 'offerte'. And they wrote

227		Back to me the next day and they said, 'yeah, can't be done'. What do you
228		Mean 'it can't be done'? They said, 'well, your street is not right for it'. I was
229		Like 'how do you know?' 'Well, we use this big truck and it won't fit in your
230		Street'. I'm like 'well did you come down here and look?' 'No, we looked on
231		Google Earth'. And I'm like, okay, and I look at Google Earth and I see the
232		Pictures of the street are like three years old, and the street had been
233		Renovated. And there was actually enough space for this truck. I had to go
234		Outside and take pictures of it myself and like draw on the Google Earth
235		Captures to show them. And then that convinced them to finally come out.
236		And I think 'if this was America, where profit is... where people are a little
237		Bit more profit-motivated, they would have sent somebody down and they
238		Would have exhausted every opportunity to make it work before telling me
239		'no'.
240	Interviewer:	Yeah.
241	Interviewee:	You know. But I had to like bully them into it.
242	Interviewer:	Yeah, that's crazy.
243	Interviewee:	But, you know, reviews are super useful, I like looking at stuff like that, I
244		Like...
245	Interviewer:	Also like Vergelijk.nl and stuff? Or only Bol?
246	Interviewee:	I don't even use that. I think, I'm kind of lazy, so I, you know, if I'm on Bol
247		And then compare... I've never used Coolblue. I've looked at it once or
248		Twice. I will occasionally, like... I might compare prices of a piece of
249		Electronics between Media Markt and Bol, for example. But I don't...
250		Media Markt used to be really cool, I used to love to go to Media Markt as
251		Like a gadget freak, you know. But it's, it's not quite the great store it used to
252		Be, I think the online retail is really kind of killing it a little bit. Not very
253		Atmospheric and...
254	Interviewer:	Yeah. That's a shame.
255	Interviewee:	But, yeah, I love online shopping, I mean, I buy every – I buy almost all my
256		Clothes online, I think it's phenomenal.
257	Interviewer:	You also go to Gamma.nl and Karwei.nl? Or do...
258	Interviewee:	I occasionally go to Gamma.nl, I don't need more only because there is a...
259		You know, Praxis has this urban formula and they call it Praxis City. It used
260		To be Praxis om de hoek. And it literally was 'om de hoek bij mij', they
261		Opened a Praxis on the Vrijheidsstraat.

262	Interviewer:	So, it's like a smaller shop for in the city, so you don't have to drive out.
263	Interviewee:	Yeah. And if they don't have what you need then you can also order it and
264		It'll come. I still go to Gamma sometimes. It's... like, I go the, there's a
265		Gamma that's close to where my in-laws live and where my kids have their
266		Dance class. So, often if I need something, I will go down there. And I looked
267		At their site, I haven't even used their site as much. I've never ordered
268		Something from Gamma. But I've always gone down there and picked it up.
269	Interviewer:	Yeah. Maybe it's a different kind of store.
270	Interviewee:	It has that vibe, you know, they're always in the outskirts of town so you,
271		You know, it's like in your brain to drive out to Gamma.
272	Interviewer:	Yeah, I know. It's like a little trip.
273	Interviewee:	And I – I like Gamma, I think I actually secretly like Praxis a little bit better
274		But Gamma is mostly a little bit cheaper. And I had like a Gamma
275		Voordeelpas and... because, like, we renovated our house a few years ago
276		And then I was at Gamma like every other day, picking up new stuff and,
277		You know, always looking to save a little money. Went to the Hornbach as
278		Well. Because I needed... because I put new ceilings in my house and one of
279		The things that we did was, we went and bought the pipe insulation. You
280		Know, these big long tubes of like Styrofoam that you wrap around your
281		Pipes to keep them insulated so that you don't lose as much heat. That was
282		A really good investment, I cut my energy bill by a bunch.
283	Interviewer:	Wow.
284	Interviewee:	Yeah, it's worth doing. It costs like 75 cents, you know, for one of these
285		Stupid plastic tubes.
286	Interviewer:	Wow. Sorry, I just wrote down 'Praxis om de hoek'. Because I didn't think
287		About it, I have never heard of it.
288	Interviewee:	I just noticed yesterday, I think, I walked past it and they changed the sign
289		And now it said, 'Praxis City'.
290	Interviewer:	Okay.
291	Interviewee:	So I don't know if they're rebranding it or... I mean, obviously I don't know
292		Why, maybe it wasn't... working that good.
293	Interviewer:	But, sorry, your pipes, you were saying.
294	Interviewee:	Yeah, we just insulated them, that was a... a smart investment.
295	Interviewer:	So, you had to go to the shops all the time.
296	Interviewee:	I went to Hornbach to get the stuff because they had it cheaper at the

297		Hornbach, I think.
298	Interviewer:	Okay. Alright. You mentioned gadgets.
299	Interviewee:	Yeah.
300	Interviewer:	I think you like to buy gadgets, right?
301	Interviewee:	I used to. I'm not so much into it as I used to be. But I'm a dude, dudes like
302		Gadgets.
303	Interviewer:	So, how is it compared to like 'Need-to-have' and 'Want-to-have' for your
304		House?
305	Interviewee:	We mostly stick to things that, like, we need to have. And, like, I'm 40 now.
306		And we've been married 12,5 years, just recently.
307	Interviewer:	I saw it, congratulations.
308	Interviewee:	Thanks. And it goes by awful fast. But you know, when, when you get
309		Married and you settle down and you have kids, you have a lot of lean years.
310		I mean, you're just out of school and you're finishing your Master now.
311		Those early years are always a bit rough. Like, I like to joke: If you have any
312		Money in those early years you're probably doing it wrong. You know, when
313		You're young, you're always kind of broke and you try to get things together
314		And... my wife and I, we went through that. And then, and then, we, you
315		Know, got our careers together. And we were doing quite well, but then we
316		Had kids, and when you have kids, you know, there's the diapers and the
317		Formula and the day care and everything kind of adds up. So, you really
318		Pinch the pennies. And you have – and, you know, we had a couple of years
319		There where maybe we were never in any danger, but I was worried a little
320		Bit. You know, you kept a very close eye on where every penny went. And
321		Then when your kids get a little bit older, some of the costs, they even out,
322		Plus the older you get the more money you're making. Then you get a little
323		Bit freer in what you, what you spend. But, you know, I'm kind of
324		Notoriously cheap anyway. So, I don't like to buy stuff unless I have...
325		Unless I really think I need it. Like, I try to never pay full price for
326		Anything. Like, I don't get coupons or anything, but I'm a big Bonus
327		Shopper. I will occasionally... we have a Plus and an Albert Heijn in our
328		Street and I'll go to both to see... or I'll sometimes check their ads.
329	Interviewer:	You're so Dutch?
330	Interviewee:	Yeah, well, it adds up, you know. When you look at things, like I have a
331		Dulce Gusto machine. My wife got it for me. It's really good coffee. But the

332		Capsules are expensive, yeah. But I found that they are like 20 cents cheaper
333		A pack at the Jumbo. Which is not that big a deal, but if I go to the Jumbo
334		Once a month and buy five of them, you know, it kind of adds up. And what I
335		Always look out for is like I never paid full price for laundry detergent. You
336		Know, I do the laundry at my house, so I think of it very seriously. I use the
337		Ariel pods, I'm a big fan. And I don't buy them when they're... you know,
338		Buy-two-get-three, I don't buy them when they're 25 percent off, I buy them
339		When they're... you know, buy-one-get-two, when they're 50 percent off,
340		And I buy eight of them and I throw them in the bag. So I never once paid
341		Full price for them. And I do that with a lot of other things. I do it with my
342		Clothes as well, because I wear... most of my clothes are dirt-cheap except I
343		Wear a lot of... like I have one brand that I like, I'm not really a fashion guy,
344		A lot of Carhartt. And they're very expensive. So, I wait until they have
345		These like insane sales where I can get, you know, two for the price of one,
346		and then I'll buy four. Then I'm good to go for the next year and a half, you
347		Know, next two years, I don't need any more pants. And I'm kind of like that
348		With just about anything, so for the house, we only run out and get something
349		If we really think we need it. You know, I think my vacuum cleaner is about
350		10 years old. It works.
351	Interviewer:	And what about like... smart lightning and all these things?
352	Interviewee:	We don't have it that – I have Toon.
353	Interviewer:	Toon?
354	Interviewee:	You know, one of these, it's a smart thermostat, and it goes together with
355		my... I use it, it tracks my solar panels and I got this app on my phone so I
356		Can see if it's... oh, it's phenomenal. It's so great. But we don't – we use,
357		Like we always buy energy efficient light bulbs and stuff. But we don't...
358		Yeah, we don't really just go out and get stuff just because. Occasionally a
359		New decoration or something. We just got this cool thing. It's called an
360		Instawall. It's like an aluminium... photo that you hang, but it's like, it's like
361		A bunch of Instagram photos. My wife picked out a bunch of photos of the
362		Family, it's really neat.
363	Interviewer:	So, you make it on Instagram?
364	Interviewee:	Well, they just call it that to capitalise Instagram. You just go to a website,
365		Like upload your photos and it makes this thing that looks like an Instagram
366		Collage. It's kind of nice.

367	Interviewer:	Okay. Yeah, so then... when it comes to the purchase and post-purchase,
368		So... you said you bought some fans last year when it was so hot. So, what's
369		Important for you when it comes to usability, functionality, design? Where
370		Are your priorities?
371	Interviewee:	It's gotta function. It's gotta work, it's gotta work well, it's gotta be easy to
372		Use. Depending on what it is I don't even care what it looks like. I mean...
373	Interviewer:	You don't care?
374	Interviewee:	I don't always care. I mean, something like a fan or something, I'm only
375		Going to take it out of the closet when it's like so hot that I don't care that
376		there is an ugly fan standing there. And I have yet to see a fan that I thought
377		Was like super attractive.
378	Interviewer:	Yeah, that's true.
379	Interviewee:	If you got something you got to look at every day, then you know, you don't
380		Want – you don't want crap in your house.
381	Interviewer:	Yeah, let's say like a printer or something. That's on your desk all the time.
382	Interviewee:	Yeah like I would, I would pay attention to that. I actually don't own a
383		Printer anymore.
384	Interviewer:	You print everything here?
385	Interviewee:	I don't – I hardly print anything anyway. But ours died and I just thought
386		'let's see how long we can go before we need a new one'. Because you
387		Don't want to have to walk past something ugly every day. That's... you
388		Know, I, I was really sad because my Dulce Gusto machine died, and I had to
389		Get a new one. And I had this really nice – it was this round, black thing.
390		And... you know the machine, right? with the water tank behind it. When you
391		Turned it on, it lit up inside. So, like you put your cup in it and go like [...]
392	Interviewer:	I have a kettle like that with blue light -
393	Interviewee:	Awesome!
394	Interviewer:	It's amazing!
395	Interviewee:	But it died and I had to get this shitty little dog-looking thing. And it really
396		Like kind of broke my heart, but they – they don't have the model that I liked
397		Anymore. So I went with it, you know, I'll live with it.
398	Interviewer:	Yeah.
399	Interviewee:	But, you know, I have a bunch of other crap in my house. Stuff like a fan, I
400		Wouldn't think about it too much unless it was going to be there permanently,
401		You know.

402	Interviewer:	Yeah, so like with the coffee machine, you care about the design.
403	Interviewee:	A little bit.
404	Interviewer:	Yeah.
405	Interviewee:	You know, not... I mean, in the end, at the end of the day, in that situation, I
406		Was at the Blokker, I needed a new coffee machine. And I could have gone to
407		Media Markt and probably have gotten a nicer one, but I need some coffee.
408		So, I had to choose between two versions, and one of them was shittier than
409		The other, so I took the less shitty one, and, and that was that. You know, if,
410		If they had a nicer one, I would have bought a nicer one. Probably. But it
411		Wasn't – it wasn't important enough to, like, get on the tram or get on my
412		Bike and go downtown.
413	Interviewer:	So, in that case, the convenience was more important?
414	Interviewee:	Yeah.
415	Interviewer:	Okay. And what about when it comes to... like price versus brand... how do
416		You say that? Brand awareness, like brands that you know. Familiar brands?
417	Interviewee:	Well, I think a lot of – like a lot of people, I think I often – like if I never
418		Heard of a brand, then it'll always kind of make me go 'I never heard of this'.
419		So, I might look it up. But you know, it's like when you... I remember back
420		in the days you'd go to like Media Markt because you need a new CD
421		Walkman, and then you'd be like, you know, the Sony that costs the most and
422		Then there'd be a Panasonic that cost a little bit less, and in between there'd
423		Be this thing like GRUNDIG. You know, what the hell is GRUNDIG? You
424		Know, I was bothered by the product, I didn't know – I never heard of this
425		brand, and it was a piece of shit. So I went back to Media Markt and I got the
426		Sony instead.
427	Interviewer:	So, you bought it and then it was bad, and you returned it?
428	Interviewee:	Yeah, I was young and dumb then. And then, then later, I would say, I don't
429		Usually immediately buy something from a brand I don't know. Again, it
430		Does sort of depend on...
431		[here the interview-related conversation was paused.]
432	Interviewee:	It sort of depends on the... if it's a brand I've never heard of, I'll look it up.
433		I'm not... but if it's, if it's something cheap, if I'm buying a new... you
434		Know, if I'm going to buy like a new, you know, guys have to go get those
435		Like ear hair trimmers, at the Blokker. They cost like 10 – I don't give a shit.
436		If I'm going to drop, you know, 200 Euros on something, then I'm gonna

437		Check the brand, or you know, I want to know...
438	Interviewer:	You know, I have a washing machine, it's called – the brand is called Candy.
439	Interviewee:	Not heard of that one.
440	Interviewer:	It's actually Italian. But in my case... I just moved, I mean, yeah, I became
441		Single and I just moved, and price was really important. But maybe it also
442		Changes when you, like when you become older and you have a bit more to
443		Spend.
444	Interviewee:	When you have a bit more to spend, it helps. You also look at – well, you also
445		Just start calculating... your structural expenses. It's like, with washing
446		Machines, the one is more energy efficient; it saves you more money in the
447		End. You also want one that's going to last a long time... one that doesn't use
448		Too much water, and then it's just, you start... it's a bit like when I buy a
449		Shitload of stuff cause it's in the Bonus. It's just an investment, it's saving
450		Money further down the line. And you're lucky if you have enough upfront to
451		Be able to do that. Like solar panels are a great investment, but they take
452		Three years to pay off, hey, you got to make... I paid eight grand for mine
453		And I got 1500 back because I got the value-added tax returned as part of the
454		Government subsidy.
455	Interviewer:	So that's 6500.
456	Interviewee:	And it saves about, say... in the neighbourhood of 1200 a year. So, it takes
457		About five-six years to pay it off. And then after that, everything is gravy,
458		You know. And the same is true, like, a lot of big purchases, you got to think
459		About things like that. It's like when I talk to people about buying cars, I can
460		– I always try to advise young people, like you just have to not buy a car if
461		You don't have to. It's just the stupidest thing you can do as a young person
462		With your money. Except for setting it on fire, and drugs. Because you don't
463		Get any of that money back. You know, the investment does not return to
464		You. And the...
465		[Here the interview-related conversation was paused.]
466	Interviewer:	Yeah, so the car, but what about for example like an iron, or a fan...
467	Interviewee:	But what I meant to say about that was just that like people think 'I'll buy
468		The cheapest, beat-up, you know, I can buy a used car for just, you know, a
469		Grand'. Yeah, but you're going to drive it home and immediately start
470		Paying for expensive repairs. So, you know, it's, sometimes you spend more
471		Knowing that you're going to have less to worry about later. You know.

472	Interviewer:	Yeah. And what about like an iron, or this fan that you bought? Is it then -
473		Does it matter to you, the brand or the quality? Or...
474	Interviewee:	I want, I would like it if it's quality but like for a fan that I buy when it's hot
475		Outside, I'm not going to think about, too much about beyond how much
476		Does it cost and more probably 'do I have room for it in the closet somewhere
477		So, I don't have to look at it all year?'. You got limited space in your house,
478		You got to think about like... if it's standing, you know, you got to take it
479		Apart, these big things, like where am I going to put this thing when I'm not
480		Using it? And that would be more important to me than the brand. I wouldn't
481		Do too much homework on that.
482	Interviewer:	Alright. Okay. Well, I think we covered most of it.
483	Interviewee:	Okay.
484	Interviewer:	Yeah, the last thing I have is brand loyalty, but you already said that besides
485		Apple you're not very brand-loyal right?
486	Interviewee:	No, no, I think...
487	Interviewer:	But, yeah, so when it comes to repurchase, you first look at what you're
488		Happy with but you're open to change?
489	Interviewee:	Yeah, I'm open to other brands, yeah. Especially for things like that, I mean
490		Irons and stuff, I have no doubt I have no loyalty, I think I first look at like 'I
491		Have a Philips iron, I might look at a Philips iron'. But that doesn't mean I
492		Won't consider the one. It's, it's not that important to me.
493	Interviewer:	Alright. Okay. Do you have anything else that you would like to add?
494	Interviewee:	No. I'm sorry that I do have to run off on you.
495	Interviewer:	No, it's fine.
		[End of interview-related conversation.]

Appendix F Transcript of interview with Ms Sofie van Doorn

Background information

Date:	16 March 2019
Location:	Home of interviewee in Haarlem, the Netherlands
Length:	00:19:24
Interviewee:	Ms Sofie van Doorn, home owner in Haarlem, the Netherlands
Owner of EHFC:	No
Interviewer:	Ms. Kirsten Vreede, second-year student master's in international business at University of Economics, Prague, Czech Republic
Transcriber:	Ms. Kirsten Vreede
Interview language:	Dutch

Transcript

1	Interviewer:	Oké. Nou, dan zijn we nu dus aan het opnemen. En dan kunnen we gewoon
2		Rustig aan beginnen, dus ik wilde eerst vragen over... nou ja, je leefsituatie,
3		Je woonsituatie hebben we al een beetje over gehad natuurlijk. Ja, dat hebben
4		We eigenlijk allemaal al besproken.
5	Interviewee:	Moeten we het nog een keer bespreken, of...
6	Interviewer:	Nee hoor, dat hoeft niet. Maar het is wel leuk, want je bent nu aan het
7		Verbouwen, dus... vertel eens van, doe je eigenlijk bijna alles zelf, of huur je
8		Ook bedrijven die dingen voor je doen?
9	Interviewee:	Nee, nee. Ik doe eigenlijk, mijn vader doet alles zelf. Met hulp van ooms en,
10		Ooms, twee ooms hebben er van het weekend geholpen. Nee, verder doen we
11		Eigenlijk veel zelf. Nou, de verbouwing van de achter-pui ga ik wel
12		Uitbesteden.
13	Interviewer:	Oké, ja.
14	Interviewee:	Dat is echt te groot, te groot voor mijn vader om te doen dus dat ga ik wel
15		Uitbesteden. Maar schilderen, de buitenkant schilderen en de schuur en de
16		Tuin, dat gaan we allemaal zelf doen, ja.

17	Interviewer:	Oké.
18	Interviewee:	M'n vader is heel handig. Dat is prettig.
19	Interviewer:	Ja. Oké. En dan de producten die je zoal koopt voor je huis, nou ja, we
20		Hadden het dus al over het houtkacheltje en waarschijnlijk heb je ook een
21		Nieuwe, weet ik niet, TV gekocht of printer ofzo. Hou je ook wel van... zeg
22		Maar... heb je ook producten die je echt koopt gewoon omdat het leuk is, zeg
23		Maar? Die je niet nodig hebt?
24	Interviewee:	Ja, m'n Sonos heb ik wel echt gekocht omdat ik het...
25	Interviewer:	Dat is je speaker?
26	Interviewee:	Ja, speaker, ja. Maar ja, dat kan je natuurlijk ook gewoon met een gewone
27		Speaker doen. Een Sonos is wel wat luxer. Ja. Maar verder koop ik dingen
28		Echt alleen omdat ik het nodig heb.
29	Interviewer:	Ja, oké, dus da's alleen af en toe dat je zegt van nou...
30	Interviewer:	Nou ja, zo'n Quooker is natuurlijk ook een beetje een luxe. Want je kan ook
31		Je water gewoon koken in de ketel, in de waterkoker. Maar dat vind ik dan,
32		Ja, dat is dan gemak. Dan ben ik wel een beetje verwend. En dat vind ik
33		Gewoon, ja, vind ik gewoon prettig. Ja.
34	Interviewer:	Oké. En, nou ja, dus je hebt best wel veel producten de laatste tijd moeten
35		Kopen denk ik. En hoe verzamel je dan je informatie van, om je keuze te
36		Maken? Is dat zeg maar van vrienden of tijdschriften of, hoe gaat dat zo?
37	Interviewee:	Ja, het meeste toch wel op internet. En... of soms zie je een reclame op de
38		Televisie voorbijkomen. Maar het meeste toch wel op internet. Google, ja.
39	Interviewer:	En ga je dan echt naar, hoe heet dat, zoek je dan naar de reviews zeg maar,
40		Vergelijk.nl enzo? Of doe je ook echt het shoppen online?
41	Interviewee:	Ik lees niet heel vaak reviews eigenlijk.
42	Interviewer:	Oké.
43	Interviewer:	Dat doe ik dan meer van mond-tot-mond zeg maar, dat ik dat informeer bij
44		Vrienden, bekenden, kennissen, of op m'n werk.
45	Interviewer:	Van 'welk merk vind jij goed?'?
46	Interviewee:	Ja, ja. Ja, precies, ja. Ja. En dan als ik eenmaal een beslissing heb gemaakt
47		Denk ik, dan ga ik kijken op internet waar ik het kan kopen, en... ja, zo
48		Eigenlijk.
49	Interviewer:	En hoe kijk je aan tegen reclame die zeg maar in de post komt of in je
50		Mailbox?
51	Interviewee:	Reclame in de email doe ik vaak weg. Reclame met de post kijk ik wel.

52	Interviewer:	Dat vind je wel lekker om even te bladeren?
53	Interviewee:	Ja. Ja, ja dat vind ik leuk. En ik krijg één keer per week, krijg je zo'n
54		Pakketje. En dan ga ik echt wel inderdaad... de meeste blaadjess kijk ik even.
55		Ja, ja. Terwijl ik het op email, vind ik het... meestal vervelend. Dan denk ik
56		Nou, dan lees ik het niet eens en dan gooi ik het al weg.
57	Interviewer:	En weet je ook hoe dat komt?
58	Interviewee:	Nou, weet ik niet. Omdat ik die blaadjes nog gewend ben ofzo van... ja, dat
59		Dat van vroeger is, ik weet het niet.
60	Interviewer:	Ja, dat kan.
61	Interviewee:	Ja. Vind ik prettig, om het gewoon te zien, en vast te houden.
62	Interviewer:	Ja, oké. En als je dan dus hebt besloten dat je iets wil kopen, is dat dan
63		Meestal, ga je dan naar de winkel of doe je dat meestal online? Wat vind je
64		Het fijnste?
65	Interviewee:	De grap is dat ik nu dus inderdaad, omdat ik net verhuisd ben, best wel wat
66		Dingen aan het kopen ben; kacheltje, de Quooker. Daarmee begin ik in de
67		Winkel omdat ik zo'n kacheltje ook wil zien. En dan ga ik ter informatie
68		Kijken of het via het internet goedkoper kan, en als dat – nou ja, als dat 100
69		Euro scheelt vind ik niet eens zo heel groot. Maar daar blijkt achteraf dat dat
70		Best wel... op kan lopen. Dat dat zomaar 3, 2-300 Euro kan schelen, en dat
71		Vind ik veel geld, dus dan bestel ik hem online. Ja. De Quooker online
72		Besteld, houtkacheltje komt ook online, ja.
73	Interviewer:	Ja, slim.
74	Interviewee:	Ik vind 300 Euro namelijk best veel geld.
75	Interviewer:	Dat wist ik helemaal niet, joh. Dat is echt wel bizar veel.
76	Interviewee:	Ja, ja. Ja, want dan zoek je het op op Google, zoals met die Quooker. En dan
77		In de winkel heeft 'ie een bepaald bedrag... 1395 volgens mij, 1400 Euro. En
78		Dan ga je kijken op internet en dan staat 'ie aan – wordt 'ie aangeboden voor
79		1295. En dan staat eronder 'bel nu voor de dagaanbieding'. Dan denk ik 'oké'
80		Dus ik ga bellen. En toen uiteindelijk voor 1150 Euro...
81	Interviewer:	Er was ook echt een dagaanbieding?
82	Interviewee:	Ja. Nou ja, goed, ik weet niet in hoeverre dat een dagaanbieding is, maar ze
83		Kunnen dan gewoon zeggen van nou ja, dat doen ze natuurlijk de volgende
84		Dag weer. Denk ik. Maar ze kunnen hem dus wel aanbieden voor die 1150.
85		Nou ja, 1150 of 1400, ik vind dat nog wel een verschil.
86	Interviewer:	Ja, is een groot verschil.

87	Interviewee:	Ja. En hij wordt gewoon thuis – weet je, ik hoef hem niet geïnstalleerd – dat
88		Is wel het voordeel. Ik installeer hem zelf. M'n vader. Dus dat hoeft niet –
89		Weet je, anders is het misschien makkelijker om hem in een winkel te kopen
90		Waarbij je dan de installateur erbij krijgt.
91	Interviewer:	Ja, als je niet zo'n handige vader hebt...
92	Interviewee:	Precies. Ik denk dat dat echt wel een stuk anders is dan.
93	Interviewer:	Ja, da's waar.
94	Interviewee:	Maar ik, ja... ik vind...
95	Interviewer:	Het is een groot verschil.
96	Interviewee:	Ja.
97	Interviewer:	En... nou ja, zei dus dat je wel naar de winkel gaat, vooral om te kijken hoe
98		Het eruit ziet.
99	Interviewee:	Ja. Nou ja, van de Quooker wist ik wel hoe die eruitzag.
100	Interviewer:	Ja, oké, ja.
101	Interviewee:	Ik wilde dezelfde die ik al had, ja.
102	Interviewer:	Wat is dan belangrijk voor je keuze als je zeg maar prijs vergelijkt met
103		Kwaliteit en design en het merk dat je kent? Waar liggen je, je prioriteiten
104		Zeg maar?
105	Interviewee:	Ja, dat... ik vind met dat soort... het is grappig, want met bepaalde
106		Artikelen denk ik van nou ja goed, weet je, dan vind ik gewoon – het
107		Goedkoopste, moet het het goedkoopste zijn, maar met zo'n Quooker, die
108		Heb je ook van GROHE wat een stuk goedkoper is. Maar dan wil ik toch de
109		Quooker, en ik weet niet waarom... ja, dat is dan misschien toch het merk en
110		De branding die je dan toch tot je krijgt. En ik heb een nichtje en die heeft die
111		GROHE en die heeft daar heel veel problemen mee gehad. Dus dan – ik
112		Hoorde ook – alhoewel mijn broertje hem heeft en die, die vindt het prima.
113		Maar ik wil dan, dan wil ik toch die naam ofzo hebben. Omdat het toch een
114		Goede naam heeft.
115	Interviewer:	Ja.
116	Interviewee:	Maar ja, dat komt ook omdat je het op televisie ziet. Ja, hoe goed is het dan?
117		Dat is alleen maar de marketing natuurlijk.
118	Interviewer:	Ja. Dat is een beetje zoals bij Apple, natuurlijk.
119	Interviewee:	Ja.
120	Interviewer:	Dat je mensen hebt die zweren bij Apple
121	Interviewee:	Ja. Maar ik heb dus laatst serieus wel een discussie gehad met een

122		Vriendinnetje van mij; waarom wil ik een Apple? Want die dingen zijn
123		Hartstikke duur. En je kan met een Samsung, kan je ook...
124	Interviewer:	Kan je eigenlijk hetzelfde, kan je soms nog meer, of zit er bijvoorbeeld een
125		Betere camera op, ofzo...
126	Interviewee:	Wat wil ik met het ding? Ik wil inderdaad een fotootje maken, kunnen bellen
127		En kunnen appen. Heel veel – ja en een beetje kunnen internetten, maar...
128		Maar waarom kiezen we dan toch voor Apple?
129	Interviewer:	Ja, de naam denk ik. Want we betalen er wel twee keer zoveel voor, ja.
130	Interviewee:	Ja. Ja ik heb ook een Apple, zo met de computer, hoe noem je dat, zo'n...
131	Interviewer:	MacBook?
132	Interviewee:	Ja, MacBook. Vreselijk. Ja, ik vind het verschrikkelijk, ik kan er niet mee
133		Omgaan.
134	Interviewer:	Nee?
135	Interviewee:	Nee.
136	Interviewer:	Dus volgende keer koop je wel weer een andere?
137	Interviewee:	Ja, ik denk het wel. Ik ben er wel bang voor, ja. Ja.
138	Interviewer:	En met stofzuigers ofzo, bijvoorbeeld? Heb je –
139	Interviewee:	Nou, ik heb ook onlangs een nieuwe gekocht, ja. En wat was dan de
140		Overweging? Overweging is dat, dat Miele eigenlijk, die heeft een hele goede
141		Naam, maar dat zijn gewoon hele dure apparaten. En...
142	Interviewer:	Ja, dat had ik ook met m'n wasmachine. M'n moeder zei van 'ja wij zweren
143		Bij Miele'. En toen keek ik online en toen zei ik 'ik ga niet Miele'...
144	Interviewee:	Nee. Maar het zijn wel serieus goede... apparaten. En zeker ook met
145		Wasmachines. Maar dat doe ik ook niet, heb ik ook niet gedaan. Nee. En ook
146		Met een, ik had in m'n vorige huis, was m'n wasmachine, m'n vaatwasser
147		Stuk. Dan koop ik toch ook een goedkopere, denk ik ja... zo'n Miele kan ook
148		Weer dingen stuk – ja ik weet niet, ik weet niet waarom dat dan... maar met
149		Die stofzuiger heb ik ook geen Miele gekocht.
150	Interviewer:	Wel een merk dat je al kende?
151	Interviewee:	Philips, ja.
152	Interviewer:	Oké.
153	Interviewee:	Ja. Maar dat was meer omdat die op dat moment een goede aanbieding had.
154		Die ik wilde, want ik wilde zonder – met zak en een lang snoer. Ja, dat zijn
155		Twee dingen die ik wilde dus dat was, daar was deze dan goed in. Dus dan
156		Heb ik die...

157	Interviewer:	En heb je ook weleens dat je, dat je echt alleen voor prijs gaat, dat je zegt
158		‘nou dat merk ken ik helemaal niet, maar de prijs is goed’ of het heeft goede
159		Reviews of het wordt aanbevolen door de, hoe zeg je dat, winkelmedewerker?
160	Interviewee:	Ja dat doe ik wel. Maar wanneer wel en wanneer niet, dat weet ik ook niet.
161		Ik zit momenteel, ik wil een nieuwe bank, nou die heb je ook in alle soorten
162		En maten. En dat is ook wel echt, ik kan niet zo goed beslissingen nemen.
163		Dus dat is wel lastig.
164	Interviewer:	Ja, dat ken ik.
165	Interviewee:	Wat ga je doen? In principe ben ik inmiddels op de leeftijd, en heb ik
166		Inmiddels een goede, heb ik een goede baan, dus heb ik wat – als je student
167		Bent, nou ja goed, dan kan je misschien ook gewoon niet alle dure – het
168		Duurste van het duurste kopen. Inmiddels werk ik en, en heb ik daar gewoon
169		Voor gespaard, en... nou ja, heb ik een eigen huis, dus kan ik dat inrichten
170		Zoals ik dat wil. Dus ik ben in de luxepositie dat ik me ook wel wat duurdere
171		Artikelen kan veroorloven. Maar soms, ik twijfel daar wel nog heel erg over.
172		Want soms denk je van nou ja, deze heb ik gekocht voor 400 Euro, daar zit
173		Ik 12 jaar op nu. Dat was niet de bedoeling, maar ja, nou ja, dat gebeurt dan
174		En... dus ja, soms is het ook niet, ja, het is niet de beste kwaliteit, maar ja,
175		Goed. Ja, wil je dat? Ja. Nou ja, dat is een beetje een afweging die je maakt,
176		Hè. Maar ik vind, ik vind het lastig. Ja. Omdat ik ook niet heel erg goed geld
177		Kan uitgeven. Weet je, je kan het maar één keer uitgeven, dus ik...
178	Interviewer:	Dat je een beetje voorzichtig bent? Van ‘ga ik het nu hieraan besteden, of
179		Later aan iets anders’? Ja, dat is lastig natuurlijk.
180	Interviewee:	Ja, dat vind ik altijd wel. En weet je, is het inderdaad de moeite waard om in
181		Bepaalde dingen te investeren? Weet je, ga ik hele dure schoenen kopen waar
182		Ik misschien een seizoen op loop en dan worden ze vies, of weet ik veel wat.
183		Dat zijn overwegingen die je moet maken. Ja, je kan je geld maar één keer
184		Uitgeven, hè.
185	Interviewer:	En hoe zit dat met design? Hoe belangrijk is dat voor je, dat het in je
186		Interieur past?
187	Interviewee:	Bedoel je met design dat het echt een, een bepaald merk heeft, of...?
188	Interviewer:	Nee, sorry, met het... zeg maar hoe het eruit ziet, het ontwerp en de kleur en
189		Dat soort dingen. Bijvoorbeeld met zo’n kacheltje of... ja, wat heb je nog
190		Meer in huis staan, je TV ofzo bijvoorbeeld. Je koffiemachine. Heb je een
191		Koffiemachine?

192	Interviewee:	Ja, ja. Maar dat, ja dat heb ik gewoon gekocht, niet omdat ik die mooi vond
193		Maar omdat ik gewoon die koffie lekker vind, zeg maar. Ja, dan heb ik niet
194		Nagedacht van 'ik vind hem misschien niet zo mooi' of 'ik vind hem wel
195		Mooi'.
196	Interviewer:	Oké.
197	Interviewee:	Nee. Nou, dat had ik overigens laatst, het is geen elektrisch apparaat, maar...
198	Interviewer:	Nee, maakt niet uit.
199	Interviewee:	Ik ging nieuwe skischoenen kopen. Skischoenen zijn ook niet goedkoop.
200		Maar toen kwam ik daar – het is een heel proces wat je dan – dan worden je
201		Voeten gemeten, en het wordt warm gemaakt, en...
202	Interviewer:	Ik heb geen idee, je kan me alles vertellen. Je voeten worden warm gemaakt?
203	Interviewee:	Heb je wel eens geskied of niet?
204	Interviewer:	Nou één keer. Was leuk hoor, maar ik weet helemaal niks ervan.
205	Interviewee:	Oké, nou, ja de schoenen worden warmgemaakt en dan moet je ze dus
206		Aantrekken en dan vormt het helemaal naar je... maar ja dat heb je dus ook
207		Van 100 naar, nou ja, wat zou het zijn, 2000 ofzo? Je kan zomaar 2000 Euro
208		Uitgeven aan schoenen denk ik, ik weet het niet. Ik had wel zoiets van ja,
209		Weet je, het zijn wel dingen, het is wel comfort ook, prettig als je schoenen
210		Niet klemmen. Dus oké, een heel proces, de hele ochtend mee bezig geweest.
211		Maar dan mag je dus niet kiezen welke je mooi vindt.
212	Interviewer:	Hoezo?
213	Interviewee:	Nou, omdat je moet kiezen – je krijgt – nou ja, krijgt, ik bedoel, ik betaal dus
214		Ik bepaal, maar uiteindelijk wordt er een schoen op jouw voet gekozen. Dus
215		Of 'ie blauw, paars of geel is, ja, nou ja. Dat maakt niet uit.
216	Interviewer:	Daar moet je het dan maar mee doen?
217	Interviewee:	Ja.
218	Interviewer:	Echt?
219	Interviewee:	Ja. Nou ja, nee, als ik het niet had gewild had ik het niet gedaan en dan had
220		Ik gezegd 'ik wil die', maar dan zitten ze gewoon niet lekker. Dus dat is wel
221		Grappig, ja.
222	Interviewer:	En welke kleur heb je nu?
223	Interviewee:	Nou ja, ze zijn gewoon zwart, dus prima. Geen gekke kleuren maar... ja mijn
224		Nichtje heeft ook daar gekocht en die heeft mannenschoenen met felgroen. Ze
225		Zegt ja, maar ja, ze zitten goed, dus toch ga ik die nemen.
226	Interviewer:	Ja. Ja, dat is een afweging. Het hangt misschien ook van het product af

227	Interviewee:	Dat is het. Tuurlijk hangt het van het product af. En, ja, nou ja goed,
228		Skischoenen hoeven ook niet glimmend goud en geel te zijn, dat... zwart is
229		Prima.
230	Interviewer:	Ja.
231	Interviewee:	Nee maar dat is wel grappig, dan kom je zo'n winkel binnen en dan zeg je
232		'ja die vind ik wel leuk'. 'Nee, we gaan kijken wat er bij jouw voeten past'.
233		Nou ja, het is ook wel weer goed. Het is een sport, hè. Ik bedoel, ik kies mijn
234		Hardloopschoenen meestal ook niet op kleur, maar ook meer op hoe ze zitten.
235	Interviewer:	Nee da's waar. Die van mij zijn ook... nou, mijn wandelschoenen, die zijn...
236		Nou ja, beetje zo wandel-hardloop-achtige schoenen, van die Nikes, die zijn
237		Zo legergroen met roze. Dus niet heel lelijk maar ook wat ik zelf...
238	Interviewee:	... wat je zou kiezen, nee.
239	Interviewer:	Precies. Maar ze zitten wel heerlijk.
240	Interviewee:	Ja. Nou ja, dat is, bij dat soort sporten is dat natuurlijk ook heel belangrijk,
241		Ja.
242	Interviewer:	Ja. En je zei dat je wel op de TV naar reclame kijkt. Heb je dat ook op radio
243		Dat je naar reclame luistert?
244	Interviewee:	Hij staat aan, ja.
245	Interviewer:	En als je in de winkel staat, hoe belangrijk is het dan wat de verkoper jou
246		Vertelt? Kom je daar zeg maar voor de verkoper of kom je daar echt meer
247		Voor, kom je er voor advies?
248	Interviewee:	Ik, ja, als ik geadviseerd wil worden vind ik het wel prettig als dat ook goed
249		Gebeurt, en als ik de juiste aandacht krijg. Als ik het idee heb dat een
250		Verkoper er verstand van heeft. Of als 'ie er geen verstand van heeft dat 'ie
251		Dat dan ook zegt, hij of zij. Zo van 'hier heb ik geen verstand van, ik haal
252		Even een collega of zoiets', ja. Als ze een heel glad praatje hebben, van 'dit is
253		Het beste'... ik houd niet zo heel erg van die verkooppraatjes. In mijn
254		Vakgebied zijn er ook allemaal van die vertegenwoordigers, en tuurlijk is hun
255		Product 'het beste'. Daar houd ik altijd wel een beetje rekening mee. Snap je?
256		Dat, ja, tuurlijk is jouw product het beste, want je moet het verkopen. Dat is
257		Jouw werk. Dus dat... daar houd ik wel altijd rekening mee. In mijn
258		Achterhoofd.
259	Interviewer:	Ja. Maar ik bedoel, als je in de winkel komt, dan, zoek je dan zeg maar vaak
260		Naar advies of is het meestal dat je liever gewoon zeg maar zelf gaat kijken?
261	Interviewee:	Ja, dat verschilt eigenlijk een beetje. Ik ben wel, ik, vaak ga ik wel goed

262		Voorbereid op pad en ben ik een beetje eigenwijs en weet ik wat ik hebben
263		Wil. Als ik bewust voor advies ga, dan laat ik me ook wel adviseren. Dan
264		Mogen ze me alles vertellen. Laat ik dat op me inwerken, maar dan... koop ik
265		Meestal niet meteen. Dan laat ik me eerst informeren, en dan ga ik erover
266		Nadenken.
267	Interviewer:	Oké.
268	Interviewee:	Ja.
269	Interviewer:	Nou ja, als je dan dus eenmaal producten gekocht hebt en je gaat ze thuis
270		Uitpakken... hoe belangrijk is het dan dat het zeg maar... dat je het makkelijk
271		In elkaar kan zetten zonder dat je...
		[Here the recording was ended due to technical problems.]

Appendix G Transcript of interview with Mr Daan Schipper and Ms Daniëlle de Haan

Background information

Date:	19 March 2019
Location:	Home of interviewees in Veenendaal, the Netherlands
Length:	00:36:48
Interviewee:	Mr Daan Schipper (Interviewee 01) and Ms Daniëlle de Haan (Interviewee 02), home owners in Veenendaal, the Netherlands
Owner of EHFC:	Yes
Interviewer:	Ms. Kirsten Vreede, second-year student master's in international business at University of Economics, Prague, Czech Republic
Transcriber:	Ms. Kirsten Vreede
Interview language:	Dutch

Transcript

1	Interviewer:	Ik heb hem aangezet.
2	Interviewee 01:	Nou, top.
3	Interviewer:	Nou vertel eerst maar, gewoon om er een beetje in te komen, van hoelang
4		Wonen jullie hier al, en met wie, enzo?
5	Interviewee 02:	Nou we zijn met z'n tweeën hier gekomen in, wat is het, 2015?
6	Interviewee 01:	Ja ik denk dat we hier nu bijna vier jaar wonen van de zomer, toch?
7	Interviewee 02:	Ja.
8	Interviewee 01:	Ja.
9	Interviewee 02:	En daarvoor woonden we in een appartementje, huur. En we wilden
10		Graag een huis met een tuin. En nu hebben we [daughter] erbij.
11	Interviewee 01:	Ja.
12	Interviewee 02:	Twee jaar.
13	Interviewer:	En ook nog huisdieren erbij, geloof ik?
14	Interviewee 01:	Ja, de kat.
15	Interviewee 02:	Ja, Scooby! Buiten, denk ik. Ja, buiten in de tuin. Dus...

16	Interviewer:	Oké. En als jullie dus, nou ja, al die apparaten die je net opnoemde gaat
17		Kopen, hoe verdeel je dan de verantwoordelijkheid, wie is er zeg maar ‘in
18		Charge’?
19	Interviewee 01:	Nou, het initiatief komt denk ik meestal bij mij vandaan.
20	Interviewee 02:	Van deze apparaten wel, ja.
21	Interviewer:	Ja, dus echt zeg maar de, de technische apparaten die je nodig hebt, die
22		In dezelfde... prijsgroep zitten.
23	Interviewee 01:	Ja, ik had die bedacht, die mobiele, die ‘fan heater’ zeg maar.
24	Interviewee 02:	Ja, zodat je ’s winters aan de fietsen kon gaan werken, niet dat ‘ie dat
25		Heeft gedaan, hoor, overigens. Maar we hebben hem.
26	Interviewee 01:	Dat de schuur verwarmd is. Kan zijn. En dan hebben we natuurlijk nog,
27		Op de slaapkamer hebben we die airco.
28	Interviewee 02:	Ja, hebben we vorig jaar gedaan omdat Wouter wel nachtdiensten draait
29		En dan overdag wil je niet, als het warm is, iedereen buiten aan het spelen
30		Is, het raam open hebben.
31	Interviewer:	Ja.
32	Interviewee 01:	Die is vooral om te koelen, maar hij kan ook verwarmen, dat doen we
33		Wel eens in de winter soms.
34	Interviewee 02:	Ja. En...
35	Interviewer:	Da’s zo’n vierkant ding?
36	Interviewee 01:	Zo’n split unit, ja.
37	Interviewee 02:	Een split unit, ja, dus hij staat... de motor staat zeg maar buiten.
38	Interviewee 01:	Die staat op het dak. Volgens mij heb jij dat ook voor de... van die
39		Dingen gemaakt. Toch, had je verteld, die
40	Interviewer:	Wel voor de sector gewerkt, ja.
41	Interviewee 02:	En we hebben dan een mobiele radiator die je op de stroom kan zetten,
42		Gevuld met olie, en die hebben we dan destijds voor op zolder omdat ik
43		Eerst, in eerste instantie mijn werkruimte op zolder, massagepraktijk op
44		Zolder had. En daar was geen verwarming dus dan is het soms heel erg
45		Koud.
46	Interviewer:	Ja.
47	Interviewee 02:	Dus die hebben we daar toen voor gekocht.
48	Interviewee 01:	En dan – het is nog niet klaar – dan hebben we nog in de badkamer nog
49		Zo’n, zo’n grill, dus dat... daar kan je... dat is eigenlijk als een terras
50		Heater, eigenlijk, weet je, van die spiralen, en dat wordt... gaat gloeien.

51	Interviewer:	Zo'n kippenlampje?
52	Interviewee 02:	Ja.
53	Interviewee 01:	Ja, zo zou je het ook kunnen noemen, inderdaad. Het is een – met drie
54		Van die spiralen en daar komt dan enorme warmte vanaf
55	Interviewer:	Die hangt dan zo aan het plafond ook? Of die staat gewoon zo?
56	Interviewee 02:	Ja, vaak zie je die, in Duitsland zie je die vaak ook in de badkamers
57		Hangen.
58	Interviewee 01:	Ja. Die hangt gewoon boven de spiegels, zeg maar.
59	Interviewer:	Oké.
60	Interviewee 01:	En, ja, als je het dan extra warm wil krijgen in de badkamer, dan... dan
61		Hoef je ook niet het hele huis te verwarmen. Want normaal doe je dat met
62		De centrale verwarming natuurlijk, maar die is dan niet altijd aan. Dan
63		Kan je toch de badkamer lekker warm...
64	Interviewee 02:	... als je 's ochtends wil douchen...
65	Interviewee 01:	En dan hadden we nog als laatste een mobiele airco.
66	Interviewee 02:	Die had jij al voordat we naar...
67	Interviewee 01:	Die had ik al. Die was eigenlijk voor in de slaapkamer, maar dat is ook,
68		Zo'n apparaat maakt onwijs veel herrie. Dus daarom hebben we hem
69		Uiteindelijk vervangen door die split unit. Want die is gewoon stil, zoals
70		In een hotelkamer zeg maar.
71	Interviewee 02:	Ja, die mobiele had je al voordat we gingen samenwonen.
72	Interviewer:	En voor de rest, dat is dus, dat komt vooral het initiatief van jou?
73	Interviewee 01:	Ja, eigenlijk wel, ja.
74	Interviewee 02:	Ja. Zijn jouw behoeften die daarmee vervuld worden.
75	Interviewer:	Nou ja, dat is dan de vraag, is het echt behoefte als in, koop je dat echt
76		Omdat je het nodig hebt, zeg maar? Nou ja, zoals natuurlijk voor de
77		Zolder, dat is duidelijk van... dat heb je echt nodig om daar te verwarmen
78		Als je daar een praktijk begint. En voor die andere dingen...
79	Interviewee 01:	Nou, zoals die op de slaapkamer, dat is natuurlijk wel ook echt omdat ik
80		Daar overdag moet slapen dus dat... dat is niet alleen luxe, denk ik.
81		Anders kan je gewoon niet slapen, als het te warm wordt daar.
82	Interviewee 02:	Drie-, vier-, vijfhonderd jaar geleden had je ze ook niet, hoor.
83	Interviewee 01:	Ja.
84	Interviewer:	Nou, 100 jaar geleden ook niet, denk ik.
85	Interviewee 02:	Misschien toen al niet nee.

86	Interviewee 01:	Toen waren er ook niet zoveel wisseldiensten, denk ik. Sliepen de
87		Mensen gewoon 's nachts, denk ik. Ja, het is gewoon comfortabel, en dan
88		Kan ik het gewoon stil hebben. Want ja, ga jij in de zomer overdag het
89		Raam dicht doen om te kunnen slapen, en alles donker, ja dan wordt het
90		Heel benauwd natuurlijk.
91	Interviewer:	Ja. Ja, da's logisch, en zoals zo'n Quooker, hoe is dat zo gekomen?
92	Interviewee 02:	Die komt bij mij vandaan. Yes! En we hebben een doorloopgeiser dan
93		Gekocht voor in de praktijkruimte zodat we daar warm water hebben.
94		Da's een veel voordeliger oplossing dus vandaar die. En die twee komen
95		Bij mij vandaan. Quooker omdat ik gewoon het heel heerlijk vind om
96		Lekker een kop thee te drinken. En we hebben minder apparaten op het
97		Aanrecht, is ook heel belangrijk daarin. Ja, het is gewoon makkelijk. Net
98		Als wat jij net zei: 'oh je hebt een Quooker, oh, dan wil ik nog wel heet
99		Water'. Ja, weet je...
100	Interviewee 01:	Is gewoon instant heet water.
101	Interviewee 02:	Ja. Dus makkelijk met thee drinken, en als je even snel iets wilt afwassen,
102		Dan heb je gewoon gelijk heet water.
103	Interviewee 01:	Ik drink ook wel meer thee nu, hè. Ik dronk bijna nooit thee.
104	Interviewer:	Dus eigenlijk best wel gezond. Tenminste, als je van die kruidenthee
105		Drinkt, dan heb je ook geen cafeïne.
106	Interviewee 01:	Ja, en ik vind het met noedels ook wel makkelijk.
107	Interviewee 02:	En met koken. Je hebt gelijk warm water, dus je eten is veel sneller klaar.
108		Dus dat is voor mij zeg maar waar we echt wel, één van de redenen
109		Waarom ik er heel graag eentje wilde.
110	Interviewer:	Nu wil ik ook een Quooker.
111	Interviewee 02:	Nu wil je er ook één? Nou, misschien kun je wat onderhandelen.
112	Interviewee 01:	Je ziet ze wel steeds meer. Ik denk in heel veel nieuwe keukens, komen
113		Ze er al in.
114	Interviewee 02:	Ja, je hebt ze tegenwoordig zelfs dat ze in één kraan zitten. Dus dan heb
115		Je een gewone kraan en Quooker en Quooker heeft nu ook bubbelwater,
116		Spawater. En dan kun je – die drie kunnen dan allemaal vanuit één
117		Kraan, dus dan heb je maar één kraan staan. Ja, dat wilde ik per sé niet.
118		Omdat als er dan iets is, dan is de hele kraan kapot. En het risico is
119		Groter dat je de verkeerde pakt, en met een klein kindje wil je dat echt
120		Niet in je huis. En nu kun je gewoon uitleggen dat 'die is heel heet,

121		Afblijven, verbrand je’. En dan is het gewoon klaar. Maar anders is het
122		Altijd van ‘ja maar ik kan het verkeerd doen, dus ik kan nooit zelf water
123		Pakken’.
124	Interviewer:	Ja. Ja, dat snap ik.
125	Interviewee 02:	Daarom wilde ik hem heel graag los.
126	Interviewer:	En naast de Quooker, hebben jullie nog meer van die... ja, gadgets, zeg
127		Maar, ook... ja, net als [friend] die van die leuke ‘Smart Lightnings’
128		Enzo heeft?
129	Interviewee 02:	Nee, dat hebben we nog niet. Wat hebben we...
130	Interviewee 01:	Of vergeten we wat, misschien... we hebben, nou misschien wel, we
131		Hebben dat klik-aan-klik-uit, dus we kunnen wel het licht met de app
132		Bedienen. Ook in de tuin en hier binnen.
133	Interviewee 02:	En dan kun je, eigenlijk kun je dat op bijna alle gewone schakellampen.
134		Dus niet ‘touch-lampen’ en geen ‘dimbare’ lampen. Maar op alle lampen
135		Of apparaten kun je dat zetten, en dan kun je dat gewoon in je mobiel, kun
136		Je die gewoon bedienen.
137	Interviewee 01:	Dan doe je gewoon bijvoorbeeld ‘woonkamer’, doe je deze lamp aan,
138		Nou dan gaat ‘ie aan. Kon ik ook met vakantie, kon ik gewoon instellen
139		Dat de lichten gewoon af en toe aan en uit gaan.
140	Interviewee 02:	En dan hebben we daar een camera op zitten. Dus die kun je dan ook...
141		Kun je gewoon... op je telefoon kun je dan bekijken wat er gebeurt. In dit
142		Geval in [daughter] d’r kamer.
143		[here the interview-related conversation was paused.]
144	Interviewee 02:	Nou verder, qua keukenapparatuur hebben we wel best wel veel. We
145		Hebben een staafmixer, zo’n handgarde, zo’n elektrische garde, hoe
146		Noem je zo’n ding...
147	Interviewer:	Een blender?
148	Interviewee 02:	Ja hebben we ook, maar ook een... een staafmixer is natuurlijk één en je
149		Hebt er ook eentje met twee...
150	Interviewer:	Een mixer.
151	Interviewee 02:	Een mixer, ja. En een blender hebben we dan... citruspers...
152	Interviewee 01:	Ja, ik weet niet of...
153	Interviewee 02:	Ik wil het wel graag nog een keer allemaal in één, ooit.
154	Interviewee 01:	Een keukenmachine bedoel je.
155	Interviewee 02:	Ja, ik wil een keer alles in een keukenmachine hebben.

156	Interviewer:	En als jullie dus naar al die apparaten op zoek gaan, hoe... wat voor
157		Proces doorloop je dan, zeg maar? Waar haal je graag je informatie
158		Vandaan?
159	Interviewee 01:	Ik ga meestal wel eerst, zoals de meesten tegenwoordig denk ik, op
160		Internet kijken. Zo'n beetje kijken wat er dan al te koop is, en dan heb je
161		Ook wel van die vergelijkingssites, die ken je misschien wel. Kieskeurig
162		Ofzo. Kan je allemaal dingen vergelijken. En ja, kan je recensies lezen,
163		Dat soort dingen. En ook wel met, gewoon met vrienden en familie over
164		Hebben die bijvoorbeeld zo'n apparaat hebben. Vragen wat, wat hun
165		Ervaringen zijn.
166	Interviewer:	Oké. En dat is ook wel dat je dan kijkt van welk merk zijn je, zijn andere
167		Mensen tevreden mee, zeg maar?
168	Interviewee 01:	Ja. Wel naar de recensies kijken, inderdaad. Die zijn tegenwoordig
169		Volgens mij wel vrij belangrijk. Heb ik met die telefoon laatst ook
170		Gedaan. Gewoon gekeken 'wat voor specificatie heeft 'ie, en hoe is 'ie
171		Beoordeeld enzo', dat soort dingen.
172	Interviewer:	En als je dan zeg maar je onderzoek hebt gedaan, waar ga je hem dan
173		Uiteindelijk kopen? Zeg maar, gaan jullie nog graag naar winkels, dat je
174		Je laat adviseren ook, of...
175	Interviewee 01:	Ja, dat ligt er een beetje aan wat het is, inderdaad. Zoals deze, ik heb nu
176		Voor het eerst een telefoon online gekocht, ook. Ook omdat ik wist van
177		Jou dat die website betrouwbaar was, is. Want anders dan, ja, dan weet je
178		Natuurlijk niet zeker of je het krijgt en of dat het goed is. Maar voor
179		Grotere uitgaven, dat is dan ook zoals die airco op de slaapkamer, dat
180		Moet ook geïnstalleerd worden, dus dan hebben we ook – dan hebben we
181		Verschillende offertes opgevraagd, net als met de keuken.
182	Interviewee 02:	Ja, en zonnepanelen hebben we ook, dan vraag je die offertes op, en dan
183		Laten we mensen langskomen, en dan is het wel 'bij welke installateur
184		Hebben we wel een goed gevoel'. Of als het in het netwerk is, dan
185		Bestellen we hem via iemand in het netwerk. En, maar met de kachel van
186		De schuur hebben we eerst online gezocht en toen aanbiedingen bekeken.
187		Want die zijn ook vaak zat gewoon in de aanbieding.
188	Interviewee 01:	Ja, die hebben we bijvoorbeeld bij de bouwmarkt gehaald, ja.
189	Interviewee 02:	En dan hebben we uiteindelijk, waar hebben we hem gehaald? Gamma,
190		Geloof ik.

191	Interviewee 01:	Ja, bij de Gamma of de Praxis ofzo. Gewoon bij een bouwmarkt.
192	Interviewee 02:	Ja. Ik ben zelf, vind ik het jammer dat er steeds meer winkels weggaan.
193		Ik merk ook dat ik het fijn vind om soms gewoon even naar een winkel te
194		Gaan, even te kijken, vast te kunnen houden, want dat is met die mobiels
195		Ook, dan kun je wel naar de winkel gaan maar dan hebben ze hem niet
196		Meer liggen. Ja dan heb je er dus helemaal niks aan.
197	Interviewee 01:	Nee want ik had wel, bij deze had ik naar de afmetingen gekeken enzo,
198		Online. En hij zou ongeveer net zo groot moeten zijn als m'n vorige
199		Mobiel. Maar toen had – pakte ik hem uit en toen bleek het toch vrij groot
200		Te zijn.
201	Interviewee 02:	Dan is twee millimeter ineens heel veel.
202	Interviewee 01:	Ja. Hij paste net in m'n broekzak eigenlijk. Dus ja, dan is het, soms is het
203		Wel fijn om nog naar een fysieke winkel te gaan.
204	Interviewer:	Ja, ja.
205	Interviewee 01:	Maar het ligt er wel een beetje aan wat het is, vind ik. Kleding zou ik ook
206		Niet zo snel online kopen. Ja, jij wel. Ik moet dat toch passen en voelen.
207	Interviewee 02:	Doe ik ook, stuur ik het weer terug.
208	Interviewee 01:	Ja.
209	Interviewer:	Ja, da's wel heel relaxed.
210	Interviewee 01:	Die busjes, die rijden hier maar af en aan.
211	Interviewer:	En hoe kijken jullie aan tegen reclame die binnenkomt via...
212	Interviewee 02:	Doen we niet, krijgen we niet.
213	Interviewer:	Jullie hebben een Nee-Nee-sticker?
214	Interviewee 02:	Nee-Ja-sticker, dus de krant wel maar de folders willen we niet, omdat
215		Het zijn er zoveel. We hebben nu een reclame-app gewoon.
216		Reclamefolders, dus een app waar al die folders in staan. En daar staan
217		Bijna alle folders wel in die je ook in de brievenbus kan krijgen. Dus als
218		We dan iets zoeken, dan zoeken we het gewoon daarin. En het voordeel is
219		Dat je dan gewoon kan zeggen 'Senseo pads'. En dan krijg je alle
220		Aanbiedingen met Senseo pads en dan kun je dus vergelijken welke
221		Aanbieding het beste is. Dus het is ook nog eens veel praktischer om hem
222		Gewoon digitaal te hebben.
223	Interviewee 01:	Gericht zoeken.
224	Interviewee 02:	Ja.
225	Interviewer:	En hoe heet dat?

226	Interviewee 02:	Reclamefolders. Want ik vind folders wel, ik vind het altijd wel heel
227		Leuk, maar het zijn er zoveel in een week. En daar hebben we gewoon
228		Geen tijd voor om dat allemaal te lezen, en dan krijg je alleen maar afval.
229	Interviewee 01:	Reclamefolder. En dan even laden... en dan kun je gewoon op alle
230		Folders zoeken.
231	Interviewee 02:	Ja, dus je kan de folders bekijken zoals je ze wil bekijken, maar je kan ze,
232		Je kan dus ook recht bovenin, kun je zoekopdracht doen.
233	Interviewer:	Ja.
234	Interviewee 01:	Ja, hier heb je bijvoorbeeld de Etos folder en dan klik je erop.
235	Interviewee 02:	En je kan er ook lijstjes in maken, boodschappenlijstjes. Met alle
236		Aanbiedingen.
237	Interviewee 01:	Ja. Kun je inzoomen enzo... is best wel handig.
238	Interviewee 02:	Is best wel een fancy app.
239	Interviewee 01:	Maar die bestaat best wel een tijdje.
240	Interviewee 02:	Ja. Heb je hem nog open? Kijk, en als je dan hier... en je kan dan ook
241		Nog op locatie. Hij staat nu op landelijk, en dan kan je bijvoorbeeld
242		'tandenborstel'.
243	Interviewee 01:	Want eerst was ik inderdaad wel heel erg van die... gewoon van die
244		Folders die dan hier bezorgd werden, maar het waren er inderdaad zo
245		Veel, ik dacht van ja...
246	Interviewee 02:	Ja, dan krijg je alleen maar de tandenborstel aanbiedingen.
247	Interviewer:	Nice.
248	Interviewee 02:	Dus dat is echt wel een heel handige app. Dus die gebruik ik.
249	Interviewee 01:	Maar je hebt er nog één hoor, dacht ik. Van, daar kan je echt een
250		Boodschappenlijstje – maar dat kan hier ook – die heet Hyper ofzo. Gaat
251		'Te zoeken op alle, alle aanbiedingen.
252	Interviewer:	En hoe is dat met, als je reclame binnen krijgt via de mail? Via de email,
253		Zeg maar?
254	Interviewee 02:	Afmelden.
255	Interviewee 01:	Doen we wel veel afmelden, ja. Maar dat komt ook omdat je op een
256		Gegeven moment helemaal gek ervan wordt.
257	Interviewee 02:	Ja, het is te veel. Dus als je iets zoekt dan ga je zoeken waar je weet waar
258		Je dingen kan vinden. En ik denk dat het belangrijk is dat je... dat dat op
259		Een handige plek is, of dat je weet, dat het duidelijk is waar je... naar
260		Kachels goed kunt zoeken, als je... ja, ik denk dat dat vanuit een bedrijf

261		Zeg maar belangrijk is. Dat je zorgt dat je op juiste forums of juiste
262		Zoekfuncties zeg maar dan te vinden bent.
263	Interviewer:	Ja, precies.
264	Interviewee 02:	Want uiteindelijk, het dagelijkse of wekelijkse reclame, ja dat vind ik
265		Echt meuk.
266	Interviewee 01:	Die folders, dan.
267	Interviewee 02:	Ja, die folders zijn echt te veel.
268	Interviewee 01:	Dat is te veel, ja.
269	Interviewee 02:	Je wordt ook alleen maar geprikkeld, je krijgt alleen maar het idee dat je
270		Dingen nodig hebt die je niet nodig hebt. Dus dat is voor ons ook wel een
271		Reden waarom we het niet willen.
272	Interviewee 01:	Ja, en dit is handiger, want dan weet je, ga je eigenlijk alleen kijken als je
273		Iets nodig hebt.
274	Interviewer:	Ja. En met TV en radio enzo, doen jullie daar nog wel eens wat mee?
275	Interviewee 02:	Opnemen, doorspoelen.
276	Interviewee 01:	Qua reclame, bedoel je?
277	Interviewer:	Ja, qua reclame.
278	Interviewee 02:	En de radio? Meneer heeft afstandsbediening in z'n broekzak want dan
279		Kan 'ie het zachter zetten als er reclame is. Hij heeft het nu nog niet
280		Gedaan, maar...
281	Interviewee 01:	Ja, ik had hem net iets zachter gezet. Ja, daar heb ik zo'n hekel, ik heb
282		Daar echt een hekel aan, dus. Met de radio gaat 'ie zachter en anders, op
283		Televisie kan je tegenwoordig alles opnemen en doorspoelen, dus...
284	Interviewee 02:	Ja. En we hebben nu ook zo'n JBL, zo'n speaker, en die kunnen we
285		Gewoon verbinden met, met Spotify en we hebben een premium account
286		Op Spotify. Geen reclame, gewoon lekker luisteren wat je wil luisteren.
287	Interviewer:	Ja.
288	Interviewee 02:	Dus reclame is niet echt aan ons besteed.
289	Interviewer:	Nee, ik snap het.
290	Interviewee 01:	Lastig om ons te bereiken dan. Of je moet het heel direct doen.
291	Interviewee 02:	Ja. Maar zelfs dan bel ik je op om mij van de mailingslijst af te halen.
292	Interviewer:	En... nou, als je dus naar van die producten zoekt, laten we beginnen met
293		Het kacheltje zeg maar. Waar letten jullie dan op als het komt zeg maar
294		Op design, of het ontwerp zeg maar, hoe het eruit ziet, de prijs, kwaliteit,
295		Het merk; wat is belangrijk voor jullie?

296	Interviewee 01:	Ja, het eerste waar ik naar kijk dan is de capaciteit. Dus hoe warm kan 'ie
297		Worden en...
298	Interviewee 02:	En het verbruik.
299	Interviewee 01:	En het energieverbruik inderdaad.
300	Interviewee 02:	Die verhouding.
301	Interviewee 01:	En design maakt me voor daar in die schuur eigenlijk niet zoveel uit,
302		Want...
303	Interviewee 02:	Wel het formaat ook, daar heb je ook naar gekeken.
304	Interviewee 01:	Het formaat was ook wel, inderdaad ook wel belangrijk. Maar design
305		Niet zo eigenlijk, in, in, voor die dan hè. Kijk, als het hier in de
306		Woonkamer zou zijn, zou het anders zijn. Maar ja, die staat gewoon in de
307		Fietsenschuur, dus ja, daar maakt niet zoveel uit hoe het eruit ziet. En het
308		Is verder een prima dingetje. Zoiets.
309	Interviewee 02:	Ja. Wat ik wel belangrijk vond was of 'ie, ja, hij moet wel veilig zijn dan,
310		In die zin dat 'ie niet om kan vallen of...
311	Interviewer:	Oververhit raken ofzo.
312	Interviewee 02:	Precies.
313	Interviewee 01:	En hij is heel stil, da's ook wel fijn. Maakt ook niet zoveel herrie.
314	Interviewee 02:	Nee, daar kijk je ook wel vaak naar, ja, naar geluid.
315	Interviewer:	Ja, da's waar. Nou, mijn ouders hebben er één, die is wel echt... die hoor
316		Je wel, zeg maar. Ja. Maar die is voor in huis, dus da's best vervelend.
317	Interviewee 01:	Ja, deze is wel redelijk modern, we hebben hem nu een paar jaar... het
318		Zijn van die werkplaatskachels eigenlijk, hè. Alleen dan in een kleine,
319		Kleine vorm. Ik kan hem ook wel laten zien als je wil.
320	Interviewer:	Ja, is goed.
321	Interviewee 02:	Hij, hij is te klein om voor [friend] te verkopen.
322	Interviewee 01:	Ja. Met z'n gaskachels. Zal ik hem even pakken dat ding, ja?
323	Interviewer:	Is goed. En voor jou op de, op de zolder, waar heb je toen naar gekeken?
324	Interviewee 02:	Toen heb ik eigenlijk [Daan] wel gevraagd hoor, om advies. En toen
325		Hebben we wel gekeken naar of zo'n soort kacheltje als die [Daan] nu
326		Gaat halen of dit, en het voordeel van deze is dat 'ie niet blaast, en
327		Eigenlijk de warmte geleidelijk opwarmt waardoor de algehele
328		Temperatuur wat aangenamer is. Dus dat was daar heel erg belangrijk.
329	Interviewer:	Dus dat was, wat zei je nou, een oliekachel die op elektriciteit werkt?
330	Interviewee 02:	Ja, een losse radiator zou je kunnen zeggen, eigenlijk, op elektriciteit, ja.

331	Interviewer:	Oké.
332	Interviewee 02:	Even kijken of ik hem kan vinden, hoe ze hem noemen, geen idee
333		Namelijk.
334		[here the interview-related conversation was paused.]
335	Interviewee 02:	Een elektrische kachel of olieradiator noemen ze hem. Ja. Ik denk dat
336		Het een olieradiator is.
337	Interviewer:	Kijk.
338	Interviewee 01:	Kijk. Dit...
339	Interviewer:	Heeft 'ie eigenlijk wel een merk?
340	Interviewee 01:	Ja. Het staat hier aan de achterkant. Intergamma werkplaats kachel.
341	Interviewer:	Intergamma. Dus dat is gewoon van Gamma eigen merk dan, ofzo?
342	Interviewee 01:	Ja, misschien wel.
343	Interviewee 02:	Het staat niet aan de onderkant.
344	Interviewer:	Oké. Ja, hij is wel redelijk klein, en ook wel zwaar inderdaad, wel stabiel.
345	Interviewee 01:	Grappig. [Schipper]straat staat er, da's mijn achternaam. Ik kan hem wel
346		Aanzetten.
347	Interviewee 02:	Zet hem maar in de keuken aan, dan.
348	Interviewer:	Ja, da's ook wel heel makkelijk te bedienen.
349	Interviewee 02:	Ja, da's eenvoudig.
350	Interviewer:	Is dat ook wel iets waar jullie op letten? Zeg maar of het makkelijk is? Of
351		Vind je het oké als je een apparaat koopt, dat je gewoon de
352		Gebruiksaanwijzing nog moet opendoen, en even kijken?
353	Interviewee 02:	Nee, die doe ik eigenlijk nooit open. Zelfs als ik dingen moet installeren
354		Niet.
355	Interviewer:	Oké.
356	Interviewee 02:	IKEA gebruik ik de gebruiksaanwijzing wel. Maar dat is dan gewoon
357		Omdat ik anders stappen oversla, en dan dus niet tot het eindresultaat
358		Kom, maar nee. Ik ben echt van 'ik zoek het zelf uit', en als ik er niet uit
359		Kom pak ik de gebruiksaanwijzing. Ja.
360	Interviewee 01:	Maar dan, hij verwarmt gewoon, of de spiraal wordt gewoon warm en
361		Dan blaast 'ie de lucht gewoon.
362	Interviewer:	Ja, precies. Officieel heet het geloof ik 'electrically heated fan
363		convactor'.
364	Interviewee 01:	Ja, mooi woord.
365	Interviewer:	Ja.

366	Interviewee 02:	Je hebt je verdiept.
367	Interviewer:	Ja.
368	Interviewee 02:	Doe maar weer uit, ik vind het warm zat hier.
369	Interviewee 01:	Ja maar hij wordt ook niet gelijk heel heet, hoor.
370	Interviewer:	Dus hebben jullie hier nog op het merk gelet?
371	Interviewee 01:	Niet op het merk eigenlijk. Maar gewoon, ik heb gekeken wat ik wilde en
372		Dan naar de prijs, dus.
373	Interviewee 02:	Ja, want we zijn toen wel... je bent toen best wel even aan het zoeken
374		Geweest.
375	Interviewee 01:	Ja, dan ga ik, dan ga ik wel echt kijken naar waar ze hem bijvoorbeeld
376		Voor een goede prijs hebben.
377	Interviewee 02:	En wat dan het verschil is tussen eventueel merk, of een... niet-merk.
378	Interviewer:	Ja.
379	Interviewee 02:	Ja.
380	Interviewer:	Een Chinese.
381	Interviewee 02:	Ja.
382	Interviewee 01:	Ja, en ik kende ze ook wel, die, ik kende ze eigenlijk van mijn werk ook.
383		Daar hebben ze soms in, op sommige... ja, kleinere stations, zeg maar, en
384		Daar heb je, voor het personeel heb je dan nog een toiletruimte en dan
385		Soms stond er ook wel zo'n ding, zeg maar.
386	Interviewer:	Ja.
387	Interviewee 01:	Ja. Zijn natuurlijk vrij kleine ruimtes en dan hadden ze geen centrale
388		Verwarming erin, en dan stond er zo'n apparaat.
389	Interviewer:	Oké. En als je dus zoiets binnen zou zetten, nou ja, die, voor jou dus, zei
390		Je, dan kijk je vooral naar de functionaliteit dus, dat het zeg maar
391		Gelijkmatig verwarmt...
392	Interviewee 02:	Ja, ik vind dit meer echt iets voor een garage of een schuur, of... ik zou
393		Hem misschien nog weleens als je een partytent neerzet, weet je, dan zou
394		Ik hem neerzetten. Maar ik vind dat in een praktijkruimte, waar je
395		Massages geeft, vind ik dat niet gepast omdat je dan continu ook
396		Luchtstroom hebt...
397	Interviewee 01:	Je voelt die wind.
398	Interviewee 02:	... en de luchtstroom maakt dat als je stilligt, dan voelt het hoe dan ook
399		Koud aan, ook al is 'ie heel warm, dan is het over het algemeen dan wel
400		Dat, dat je dat ervaart als koud. En da's niet zo heel goed voor je spieren,

401		Dus dat is dan de reden waarom het in mijn praktijk absoluut niet
402		Geschikt zou zijn.
403	Interviewer:	Ja. En als je bijvoorbeeld... nou ja, een koffiezetapparaat koopt ofzo, hoe
404		Kijk je dan naar hoe het eruitziet versus zeg maar kwaliteit en prijs enzo?
405		Wat is het belangrijkste voor jullie?
406	Interviewee 01:	Nou, het belangrijkste is de smaak van de koffie, zeg maar. Maar goed,
407		Dat is ook wat je erin doet, natuurlijk. Dan maakt – bij deze maakt het
408		Design wel meer uit voor ons. Omdat die staat in je keuken.
409	Interviewer:	Ja, precies ja.
410	Interviewee 01:	Ten opzichte van die verwarming, bijvoorbeeld. Dan wil je wel dat het er
411		Leuk uit ziet, en...
412	Interviewee 02:	Ik wilde deze kleur dus ook absoluut niet, van het koffiezetapparaat.
413	Interviewee 01:	Hij is wel dezelfde kleur als de kachel, ja. Toevallig.
414	Interviewer:	Maar [Daan] heeft de kleur gekozen?
415	Interviewee 02:	Ja, [Daan] heeft de kleur gekozen. En het apparaat overigens.
416	Interviewee 01:	En daar heb ik wel meer op het merk gelet ook. Maar dat komt ook
417		Omdat ik al eens meer zo'n – dit is dan een Krupps, en dat had ik al
418		Eerder gehad, die was wel goed.
419	Interviewee 02:	Ja, en wat jij belangrijk vindt met koffie is dat je verschillende
420		Smaakjes kan drinken, dus, weet je, als je gaat kijken naar kwaliteit van
421		Koffie moet je verse bonen nemen. Maar met verse bonen, dan zit je vaak
422		Vast aan een X aantal kopjes koffie, richting de 20-30, voordat je nieuwe
423		Bonen pakt. En dan heb je dus niet dat je 3-4 smaken op een dag kan
424		Drinken. Dus vandaar dat we, dus dat was de eerste overweging en zo
425		Zijn, ben jij gaan kijken naar 'wat is er dan wel', en dan kom je bij
426		Nespresso uit. Ja, dan is het kijken naar het apparaat. Ja, ik vond zelf de
427		Dolce Gusto heel leuk maar dat schijnt weer geen lekkere koffie te zijn.
428	Interviewee 01:	Ja, ik kende de koffie al van mijn vorige werk, dus toen dacht ik nou.
429	Interviewee 02:	Ja, we zijn nu wel aan het kijken naar een nieuwe. En dan kijken we wel
430		Naar het formaat. En naar het design. Maar voor de rest... en daar moeten
431		We het dan over eens worden, da's nog de grootste uitdaging. Ja.
432	Interviewer:	Ja, ik snap het. Oké. En, even kijken hoor, wat wou ik nog meer vragen...
433		Ja, hebben jullie ook wel apparaten waarbij je zegt van 'nou, daar koop ik
434		Altijd van hetzelfde merk' zeg maar? Hoe kijk je tegen merken aan?
435	Interviewee 02:	Jij bent wel een Siemens, Sony fan.

436	Interviewee 01:	Ik ben wel merkgetrouw op zich, ja. Ik had ook wel een tijdje dat ik veel
437		Dingen van Samsung had. Dus de televisie was van Samsung, en m'n
438		Telefoon toen. Maar ook Sony inderdaad, nu heb ik dan een Sony.
439		PlayStation is van Sony en de Home Cinema is van Sony, dus dat... dan
440		Vind ik merk ook wel belangrijk. En ook de koffiemachine trouwens, die
441		Is dan van Krupps.
442	Interviewee 02:	Ook merk. Nou, ik heb een tijdje bij Tefal gewerkt en toen merkte ik wel
443		Dat ik, ik ben wel echt fan van Tefal. Maar ik kijk uiteindelijk wel naar de
444		Verhouding prijs-kwaliteit. Dat moet wel een beetje in balans en bij
445		Tefal gaat dat nogal gauw...
446	Interviewer:	Uit balans?
447	Interviewee 02:	Nou ja, ja, want je kan voor veel minder geld van een ander merk
448		Vergelijkbare kwaliteit kopen. En dan is het gewoon meer dat je betaalt
449		Voor een merk en dat, daar houdt het voor mij wel op. Weet je, als ik het
450		Geld over heb, ja dan zou ik het doen. Of als ik het voor mijn verjaardag
451		Krijg bij wijze van spreken, mensen willen daaraan meebetalen, ja dan
452		Heb ik sneller meer geld dus dan zou ik het wel doen. Omdat ik dan echt
453		Heb wat ik voor ogen heb. Maar ik ben wel bereid om daarin concessies
454		Te doen. Als het financieel gewoon betekent dat ik wat extra onderhoud
455		Voor iets anders.
456	Interviewer:	Ja, precies. Dus dan wijk je ook wel van de merken af, zeg maar?
457	Interviewee 02:	Ja. Nou moet ik wel zeggen dat ik een aantal apparaten inmiddels heb van
458		Wat minder grote, of wel grote merken maar minder kwaliteitsmerken, en
459		Ik merk wel in de keuken dan dat dat, dat ga je wel snel merken. Dus je
460		Bent dan wel sneller toe denk ik aan vervanging. En dat is wel, dan wordt
461		Het bijna een duurkoop doordat je goedkoop koopt.
462	Interviewee 01:	Ja, want buiten... voor mij is dan inderdaad de kwaliteit soms wel
463		Belangrijker. Dan betaal ik soms liever iets meer en dan weet ik gewoon
464		Dat ik er langer mee doe, dan...
465	Interviewee 02:	Ja, dus da's wel een afweging die we meenemen.
466	Interviewee 01:	Ja. Ook bijvoorbeeld met de barbecue heb ik, wou ik heel graag een
467		Weber. En auto's, Honda, is ook heel betrouwbaar. En ook trouwens toen
468		Ik mijn scheerapparaat ging vervangen.
469	Interviewee 02:	Ja, meer over merkgetrouw gesproken.
470	Interviewer:	Ja, ja, dat is leuk, vertel.

471	Interviewee 01:	Ja, want ik heb zo'n scheerapparaat van Braun, een Duits merk, en toen
472		Heb ik even tussendoor eentje van Philips gehad...
473	Interviewee 02:	Een trimmer.
474	Interviewee 01:	Een trimmer was dat, ja, het scheerapparaat is van Braun. Maar die
475		Philips die was al zo stuk weer, en toen ben ik weer gaan kijken, toen heb
476		Ik van die baardtrimmer een Braun gekocht. En die is dan wel, was dan
477		Wel iets duurder, maar dan weet je gewoon wel, dat scheerapparaat wat ik
478		Heb, die is echt gewoon zonder te overdrijven al 20 jaar oud. En die doet
479		Het gewoon nog steeds.
480	Interviewer:	Wauw. Ja, dat is met Philips, dat hoor ik wel vaker, dat het toch wel wat
481		Sneller uit elkaar valt.
482		[here the interview-related conversation was paused.]
483	Interviewer:	Nou oké, dus het hangt er ook een beetje... je hebt dus eigenlijk wel
484		Steeds meer eigenlijk, met ervaring dat je meer merkentrouw...
485	Interviewee 02:	Daardoor vallen er wel vaak meer merken die we dan een kans hebben
486		Gegeven, vallen vaak wel weer af.
487	Interviewer:	Ja.
488	Interviewee 02:	Ja.
489	Interviewer:	En hoe gaat dat verder met als je eenmaal iets hebt gekocht... zijn jullie
490		Zeg maar makkelijk tevreden, of hoe zijn jullie met dingen terug
491		Brengen? Van 'nou dit is niet goed, dit brengen we terug'?
492	Interviewee 02:	Als het echt niet goed is en echt gewoon, dat je denkt 'ja dit kan gewoon
493		Niet', en het was wel een apparaat dat duurder is, dan maak ik er wel
494		Werk van. Maar ik merk ook wel dat ik, helemaal nu, met een gezinsleven
495		Is het gewoon druk zo met een kleintje, ik merk wel dat we dingen
496		Verschuiven. Dingen die we vroeger heel snel werk van maakten, doe ik
497		Nu minder snel. Omdat ik er dan simpelweg geen tijd voor heb of dat er
498		Dan tijd overheen gaat voordat ik het een keer kan doen en dat ik dan
499		Denk 'ja, nou laat maar'. Maar dat hangt er wel vanaf hoe duur dan, hoe
500		Duur is het dan.
501	Interviewer:	Ja, dat kan ik me wel voorstellen.
502	Interviewee 02:	Hoeveel geld kost het dan zeg maar, en hoeveel tijd kost het dan, en soms
503		Gewoon, dan koop ik mijn tijd maar weer af zeg maar door dan gewoon
504		Een nieuw product te kopen in plaats van...
505	Interviewer:	Ja. Het wordt natuurlijk wel belangrijker ook dat je gewoon tijd met je

506		Gezin wil doorbrengen in plaats van het aan iets anders te besteden. Kan
507		Me wel voorstellen.
508	Interviewee 02:	Ja. Dus dat merk ik nu wel, dat daar dus wel duidelijk verandering in is
509		Gekomen. Ik vind mezelf niet echt een klager, dat niet. Ook niet geweest.
510		Wel kritisch, maar niet echt een klager.
511	Interviewee 01:	Nou, en toen we bijvoorbeeld, dat was wel een voorbeeld met de gewone
512		Kraan van de keuken, zeg maar. Die – daar zit zo’n sproeifunctie zit erop,
513		Het is zo’n soort...
514	Interviewer:	Ja, ik zie het.
515	Interviewee 01:	Zo’n horecakraan. Zo’n spoelkraan. Maar dat ding, dat omschakelknopje,
516		Dat werkte op een gegeven moment niet goed meer, ging ‘ie – bleef ‘ie
517		De hele tijd op één stand staan.
518	Interviewee 02:	Ja, moest je zes keer of 10 keer drukken voordat ‘ie dan naar sproeiknop
519		Ging of weer terugging naar de kraan, de straal.
520	Interviewee 01:	En toen hebben we inderdaad wel gewoon...
521	Interviewee 02:	Maar dat heeft ook een tijd geduurd hoor, dat heeft ook 3-4 maanden
522		Geduurd voordat we gebeld hadden. Toen hadden we zoiets van ‘ja, we
523		Hebben die keuken nog geen jaar en hij doet het al niet goed meer,
524		Laten we nu maar eens bellen’.
525	Interviewee 01:	Nu hebben we nog garantie, dus...
526	Interviewee 02:	Ja.
527	Interviewee 01:	Dus daar hebben we gewoon in de garantie hebben we, hebben ze een
528	Interviewee 02:	Nieuwe opgestuurd.
529	Interviewer:	Oké.
530	Interviewee 01:	En nu doet ‘ie het gewoon weer.
531	Interviewer:	Ja, dan is het het zeker wel waard.
532	Interviewee 02:	Ja. Ja, qua merkentrouw nog, die Quooker, ik wilde wel per sé een
533		Quooker. Je hebt inmiddels ook B-merken maar daarvan had ik wel echt
534		Zoiets: ik wil een Quooker. Hebben we ook uitgevraagd hoor, wat het
535		Verschil dan was, en waar zat het hem dan in? En...
536	Interviewer:	Hoe bedoel je ‘uitgevraagd’?
537	Interviewee 02:	Uitgevraagd bij de keukenboer, ‘wat is dan het verschil tussen een
538		B-merk of de Quooker zelf?’. En...
539	Interviewee 01:	Behalve de prijs.
540	Interviewee 02:	Ja. Nou ja inderdaad, want je betaalt echt wel flink voor het merk ook bij

541		Quooker. Maar als je dan... dus hij zei ook, ja als je het dan hebt over
542		Service, dan zit je bij de Quooker wel veel beter. Dus als er iets is, dan
543		Doet Quooker gewoon alles voor je. Waar een B-merk, ja dan, ja nee dat
544		Schroefje, en dat, die pakking, die moet je wel even zelf betalen nog.
545		Bij een B-merk. En dan schijnt dat ook wel sneller te moeten. Dus ja, dan
546		Maak je daar ook weer de overweging van 'wat is dan slim'. En we
547		Hebben dan voor de Quooker wel echt gekozen. Omdat dat dan gewoon
548		Beter – op de lange termijn ook beter is. Dus dan is het om te
549		Voorkomen dat je goedkoop koop duurkoop ding...
550	Interviewer:	Ik snap hem. Ja. Oké. Even kijken hoor, wat wilde ik verder nog vragen...
551		Nou, ik denk we hebben bijna alles wel gehad. Nou. En als je dan van
552		Merk wisselt, is dat... waar komt dat dan vandaag, is dat vaak prijs of
553		Vrienden die zeg maar zeggen van 'nou je moet echt dit merk nemen'?
554	Interviewee 02:	Hoe jij over bent gegaan op Android komt door mij.
555	Interviewer:	Jij was altijd een Apple-man?
556	Interviewee 01:	Ik heb wel Apple gehad, ja. En toen had jij Android, en toen dachten we
557		Ook wel omdat dat dan gewoon praktischer is. Want anders heb je hier
558		Weer allemaal apparaten die dan alleen weer op Apple of alleen weer op
559		Android...
560	Interviewee 01:	Nou we hebben toen wel inderdaad bewust gezegd van 'gaan we over op
561		Apple of gaan we over op Android?'.
562	Interviewer:	Ja dat is, dat kan ik me voorstellen. Da's wel makkelijk in het huishouden.
563	Interviewee 01:	Ja. En daar komt ook nog eens bij, ik kreeg toen ook van mijn werk een
564		Samsung, een Android. Dus en die had ik toen al een jaar gebruikt, en dat
565		Beviel eigenlijk wel goed. Dus dacht ik 'nou, dan kan ik er misschien nu
566		ook wel privé één kopen'.
567	Interviewer:	Ja.
568	Interviewee 01:	En wat wel fijn is daarvan, maar dan ga je echt op het merk in, is dat je
569		Dan... met Android heb je wat meer vrijheid. Ik weet niet of je zelf ook
570		Wel eens Android heb genomen?
571	Interviewer:	Ja. Eigenlijk altijd voordat ik bij Eurovent ging werken.
572	Interviewee 01:	Ja. Oké. Want Apple is wat meer afgeschermd en dan wat meer op Apple
573		Zelf gericht.
574	Interviewer:	Ja, dat is zo.
575	Interviewee 01:	Maar ik vond wel, die Apple was wel heel betrouwbaar, zeg maar. Daar

576		Heb ik echt vijf jaar mee gedaan, met die iPhone. Terwijl die Samsung,
577		Die werd al na een paar jaar al wel wat minder. Dus.
578	Interviewee 02:	Ja.
579	Interviewee 01:	Maar nu heb ik toch weer voor Sony gekozen. Of meer...
580	Interviewee 02:	Nou, het is ook wel goedkoper.
581	Interviewer:	Ja, bij Apple betaal je ook wel echt voor het merk natuurlijk.
582	Interviewee 01:	Want als ik vergelijkbare... deze wilde van Apple, dan was ik meer dan
583		Het dubbele kwijt. Dan zit je al gauw richting de 600 Euro, terwijl deze
584		280 Euro is. Dan heb ik hetzelfde.
585		[here the interview-related conversation was paused.]
586	Interviewer:	Wilden jullie zelf nog iets toevoegen?
587	Interviewee 02:	Nee, nou.
588	Interviewee 01:	Nee, eigenlijk niet. Ja, ik denk dat voor mij bij de merken, uiteindelijk de
589		Kwaliteit-prijs verhouding is wel doorslaggevend.
590	Interviewee 02:	Ja. En soms moet je dat ervaren voordat je dat weet.
591	Interviewee 01:	Ja.
592	Interviewer:	Ja. Oké. Nou, dankjewel. Dan ga ik het stopzetten.
		[End of recording.]

Appendix H Transcript of interview with Ms Petra Timmermans

Background information

Date:	19 March 2019
Location:	Home of interviewee in Veenendaal, the Netherlands
Length:	00:27:28
Interviewee:	Ms Petra Timmermans, home owner in Veenendaal, the Netherlands
Owner of EHFC:	No
Interviewer:	Ms. Kirsten Vreede, second-year student master's in international business at University of Economics, Prague, Czech Republic
Transcriber:	Ms. Kirsten Vreede
Interview language:	Dutch

Transcript

1	Interviewer:	Oké. Nou, dan staat 'ie aan.
2	Interviewee:	Oké, goed.
3	Interviewer:	Kijk, hij ziet dat we in de Randstad zijn?
4	Interviewee:	Ja, dat klopt niet helemaal.
5	Interviewer:	Nou ja. Ja, dus ik wilde eerst maar gewoon een beetje algemeen beginnen.
6		Hoe lang wonen jullie hier al, en met wie?
7	Interviewee:	In dit huis wonen we negen jaar. Met mijn man [partner] en met mijn twee
8		Dochters.
9	Interviewer:	En hebben jullie ook huisdieren?
10	Interviewee:	Nee, wel gehad, maar die zijn inmiddels niet meer.
11	Interviewer:	Oké. En, nou ja, dus het zijn vooral jij en [partner] dan die zeg maar alle
12		Beslissingen moet nemen. Is er nog een duidelijke verdeling van
13		Verantwoordelijkheden als het aankomt op zeg maar aanschaffen van nieuwe
14		Producten voor het huis enzo? Dat je zegt van 'nou dat is altijd [partner]' of 'dat
15		Doe ik', of hoe gaat dat meestal?

16	Interviewee:	Nee, we besluiten samen ‘dat moeten we kopen’, of ‘dat product moeten we
17		Kopen’. En dan is het meestal [partner] die echt het hele onderzoek doet en ja,
18		Naar welk merk, of welk type we dan moeten hebben.
19	Interviewer:	Oké.
20	Interviewee:	En dan samen besluiten we een beetje over het budget, want ja, je kan
21		Natuurlijk voor heel duur gaan of goedkoper, en soms dan heeft [partner] wel de
22		Neiging om het allerbeste te willen en dan denk ik van ‘ja, iets minder kan
23		Ook wel’.
24	Interviewer:	Ja, ja. Oké. En als jullie dus dingen moeten vervangen en verbouwen, hoe
25		Pakken jullie dat dan aan, zeg maar probeer je zoveel mogelijk zelf te doen of
26		Vind je het fijn om het te... hoe zeg je dat, outsourcen... door een extern
27		Iemand te laten doen, zeg maar?
28	Interviewee:	Hangt er een beetje vanaf waar het over gaat. Maar voor elektronische
29		Apparaten, dan, ja, heel veel kunnen we wel zelf doen. Maar bijvoorbeeld een
30		Cv-ketel, dat zou ik wel door een installateur laten doen, maar we hebben
31		Hier de afzuiger vervangen. Nou, dat was gewoon hetzelfde type afzuiger en
32		Dat was wel eenvoudig, dus dan doen we dat zelf. En nu, in ons nieuwe huis,
33		Hebben we eigenlijk alles laten doen wat dat betreft.
34	Interviewer:	Oké. Nou ja, je noemde net al dat jullie dus dan zo’n elektrisch kacheltje
35		Hebben gehad, en een, wat was het, een COZY in de tuin.
36	Interviewee:	Een gaskacheltje, ja.
37	Interviewer:	Nou ja, jullie hebben ook wel een koffiezetapparaat, denk ik. Als je naar dat
38		Soort producten dus op zoek gaat, zeg maar, waar begin je dan met je
39		Informatie te halen?
40	Interviewee:	Ja, op internet. Dus, op internet gaan we zoeken naar... nou, of ook wel aan
41		Vrienden, dus als het om een koffiezetapparaat gaat hebben we heel veel
42		Gevraagd van, mensen van ‘welke heb jij dan’, ‘is ‘ie fijn en
43		Gebruiksvriendelijk?’. En dan op internet bijvoorbeeld op Google of, gaan we
44		Recensies zoeken van apparaten, of vergelijken op consumenten – van de
45		Consumentenbond of daar onderzoekjes zijn. En ja, dan vergelijken we de
46		Apparaten. Dus ook Coolblue heeft van die vergelijkingsopties.
47	Interviewer:	Ja, ja, ja. Er is iets vergelijkbaars in Tsjechië. Dus dan klik je het aan en zeg
48		Je ‘vergelijk’ en dan zie je alles naast elkaar.

49	Interviewee:	Ja.
50	Interviewer:	Oké. En... nou ja, dan heb je dus soort van je keuze al een beetje gemaakt.
51		En kopen jullie dan meestal online, of vind je het fijner om naar de winkel te
52		Gaan? Geadviseerd te worden?
53	Interviewee:	Nou... ook weer afhankelijk van het product. Dus het koffiezetapparaat wat
54		We hebben is vrij duur, dus die hebben we wel, zijn we wel naar een winkel
55		Geweest om toch nog een keer te kijken. En andere apparaten, als we
56		Eenmaal echt weten 'nou die willen we, dat type willen we hebben', dan
57		Kopen we het online, want dan gaan we zoeken naar waar 'ie het
58		Goedkoopste te krijgen is. En dat moet wel een betrouwbare leverancier
59		Zijn dan. Maar dan gaan we wel zoeken op de laagste prijs, als we toch al
60		Weten precies welke we willen hebben.
61	Interviewer:	Ja. Ja. Oké. Oké. En hoe kijk je aan tegen, zeg maar, advertenties die binnen
62		Komen? Via de post of via de email?
63	Interviewee:	Kijken we niet naar.
64	Interviewer:	Helemaal niet?
65	Interviewee:	Nee, we hebben een Nee-Nee-sticker op de deur, dus we ontvangen geen
66		Reclamefolders. En ik krijg wel heel veel mail van allerlei bedrijven maar die
67		Wil ik me altijd uitschrijven en ik merk dat ik ze altijd wis.
68	Interviewer:	Oké.
69	Interviewee:	Dus daar kijken we eigenlijk niet naar. Nee.
70	Interviewer:	En met radio en TV enzo?
71	Interviewee:	Radio luister ik wel veel in de auto. TV kijken we eigenlijk ook niet.
72		Tenminste niet gewoon de TV waar reclame op komt, maar bijvoorbeeld
73		Netflix of we kijken gericht Uitzendinggemist ofzo, weet je wel, dan kijk je
74		Echt – kijken we echt een programma en dan slaan we de reclames over. En
75		Radio... ja, sommige dingen, ja die krijg je dan wel mee, doordat je dat dan...
76		Ik zit veel in de auto dus dan hoor je bepaalde merken steeds langskomen en
77		Dan ga je daar natuurlijk wel, dat, ga je wel een keer kijken.
78	Interviewer:	Ja. Oké. Nou ja, je zei net al dat [partner] meestal wel probeert het beste en het
79		Duurste te kiezen.
80	Interviewee:	Ja.
81	Interviewer:	Hoe kijken jullie aan tegen de zeg maar prijs versus kwaliteit versus merk,
82		Zeg maar?

83	Interviewee:	We gaan wel, we hebben wel, we hebben wel op een gegeven moment
84		Besloten van als we nu dingen vervangen dan doen we dat voor, dan kopen
85		We wel wat beters. Toen we net samenwoonden hadden we daar geen geld
86		Voor maar nu als er iets stukgaat, dan willen we wel echt een beter product.
87		Dus dan... ja, gaan we ook wel gewoon voor een betrouwbaar merk, vinden
88		We wel belangrijk, als ik dan ook kijk naar alle keukenapparatuur dat we
89		Hebben gekocht, hebben we wel goede keukenapparatuur gekocht,
90		Waarvan je weet dat die lang meegaan. Dus, ja, dan is het merk wel
91		Belangrijk als die – als het merk staat voor een goede kwaliteit, dan is het
92		Wel belangrijk. En dan de prijs... ik denk dat we wel regelmatig de
93		Duurdere dingen kiezen. Maar er zit wel een max aan, je kan ook wel de –
94		Niet de allerduurste. Maar wat we wel belangrijk vinden van apparaten die we
95		Kopen is dat ze duurzaam zijn. Dus dat we weten dat – ja, dat we ervan uit
96		Mogen gaan dat ze lang meegaan. En we hebben best wel een irritatie
97		Gekregen van apparaten die stukgaan en die dan niet te repareren zijn. Dus
98		We vinden wel, bijvoorbeeld, met het koffiezetapparaat hebben we wel
99		Gedacht van ‘hé, maar is die ook nog te demonteren’ dat we onderdelen
100		Kunnen vervangen, en niet dat we dan... weet ik veel, 900 Euro aan een
101		Koffiezetapparaat uitgeven, en als die stuk gaat dan moet ‘ie helemaal weg,
102		Kan ‘ie niet meer gerepareerd worden.
103	Interviewer:	Ja precies.
104	Interviewee:	Dus dat is wel iets waar we op zijn gaan letten. Dat we er ook nog wel wat
105		Aan kunnen repareren.
106	Interviewer:	Ja. Ja, ik snap het. En qua energie-efficiëntie?
107	Interviewee:	Ja, ook. Het moet allemaal wel A+ zijn.
108	Interviewer:	Oké.
109	Interviewee:	Nou ja, voor sommige producten kan – is dat natuurlijk niet echt een, zo’n
110		Heater bijvoorbeeld, is natuurlijk, weet je al dat dat niet snel een A+ zal zijn.
111		Maar dat, ja, dat nemen we wel mee in de overweging. Ja.
112	Interviewer:	En bijvoorbeeld met die heater buiten...
113	Interviewee:	Ja, die zit op gasflessen.
114	Interviewer:	En dat is, nou ja, ik neem aan dat dat een product was waar je zeg maar niet
115		Zoveel van wist toen je er eentje wilde kopen?
116	Interviewee:	Nee, die zijn we echt tegengekomen. Toen dachten we van ‘da’s wel een
117		Cool ding, die willen we wel hebben’. En toen hebben we die online gezocht.

118		En toen hebben we die ergens, ja, voor een goed prijsje kunnen kopen. Dat
119		Was ook een foutje van die winkel, die had het te goedkoop erin gezet, dus
120		Nadat we hem hadden gekocht is die prijs weer met 200 Euro omhoog
121		Gegaan.
122	Interviewer:	Kijk aan!
123	Interviewee:	Dus dat was een mazzeltje.
124	Interviewer:	Leuk. En hoe keken jullie toen naar het merk, zeg maar? Was dat een merk
125		Dat je al kende of...
126	Interviewee:	Nee, die kenden we niet. Nee. Die kenden we eigenlijk niet. Maar hij zag er
127		Wel heel erg leuk uit, en we hadden wel wat, wat uitgezocht of het een beetje
128		Degelijk product was. Volgens mij kwamen we niet echt veel tegen dat we
129		Dachten van, dat we ons daar zorgen om moesten maken.
130	Interviewer:	Oké.
131	Interviewee:	Ja, we doen wel altijd een onderzoekje.
132	Interviewer:	Ja. Ik had een wasmachine gekocht van Candy. Dat vond ik wel even slikken
133		Maar dan is het ook, als je dan onderzoek doet, dan valt het eigenlijk best wel
134		Mee. Dan denk je van 'nou dat valt binnen no time uit elkaar' maar dat was
135		Dus helemaal niet zo.
136	Interviewee:	Nee. Nou ja, we hebben dan een wasmachine-droger van het merk Indesit
137		Gehad en die was wel, ja die heeft het net 6 jaar gered ofzo, ik weet niet, ik
138		Heb dan toch het idee dat zo'n ding wel langer mee moet gaan. Dat was een
139		Wasdroger dus daar hebben we wel ook vervangen met...
140	Interviewer:	Een Miele?
141	Interviewee:	Een betere. Maar ook, daar ook niet... daar hebben we wel echt een budget
142		Gesteld want daar kun je ook 700 Euro aan uitgeven of 2700, of 3700 Euro
143		Eraan uitgeven, dat wordt natuurlijk te gek. Dus volgens mij hebben we
144		Gezegd van nou weet je, ja...
145	Interviewer:	Wat erg.
146	Interviewee:	Het is veel geld.
147	Interviewer:	Ja. Oké. Ja, even kijken hoor, wat wilde ik nog meer vragen... heb je ook
148		Producten waarbij je zegt van 'nou die koop ik altijd van dat merk'?
149	Interviewee:	Nee, niet echt. Wel, we hebben wel van bepaalde apparatuur dat we denken
150		'Ja dat zijn goede merken'. En dan gaan we wel die merken vergelijken. Dus
151		Voor de TV ofzo, weet je wel, dan weten gewoon nou die, dat zijn goede
152		Merken dus dan gaan we daar kijken.

153	Interviewer:	Ja. En hoe werkt dat als je zeg maar producten moet vervangen? Dus als je
154		Bijvoorbeeld een nieuwe TV wilt kopen?
155	Interviewee:	Hoe werkt...
156	Interviewer:	Nou ja, kijk, zeg je dan van 'ik wil weer hetzelfde merk', ben je dan, of...
157	Interviewee:	Ja we hebben net een nieuwe TV gekocht. En nee, daar hebben we wel weer
158		Opnieuw overwogen van 'wat zijn de merken die we zouden willen?'. Maar
159		We zijn ook wel open om te kijken dan in een winkel want we zijn toen ook
160		Naar een winkel gegaan. Hebben we ook wel gekeken 'wat is er eigenlijk
161		Allemaal te krijgen?' want misschien zijn er ook wel nieuwe merken die we
162		Niet kenden, of merken die in het verleden minder goed waren en nu beter
163		Waren, weet je. Dus dan praten we toch met zo'n verkoper, ook, die daar dan
164		Over vertelt. En doen we dan doen we gewoon weer ons eigen onderzoekje
165		Ernaar. Ja. Zoals bij de keuken die we nou hebben gekocht voor ons nieuwe
166		Huis, hadden we het merk NEF, dat kende ik helemaal niet. Nee. Maar dat is
167		Gewoon een heel goed merk. En, nou, dus dan hebben we dingen van NEF
168		Gekocht.
169	Interviewer:	Ja.
170	Interviewee:	Terwijl, anders zou je misschien denk Siemens ofzo, maar...
171	Interviewer:	Oké dus jullie staan wel echt open voor nieuwe, nieuwe merken zeg maar?
172	Interviewee:	Ja.
173	Interviewer:	Oké.
174	Interviewee:	Ook wel belangrijk soms wat voor garantie erop gegeven wordt. Want als dat
175		Ene merk dan, ja 3 jaar garantie geeft, en de andere 1 jaar, dat zegt natuurlijk
176		Ook wel wat over de kwaliteit die geboden wordt.
177	Interviewer:	Oké. Dus als het 1 jaar garantie is dan is het waarschijnlijk niet zo goed?
178	Interviewee:	Ja. Dat is dan mijn verwachting, ja. Als die fabrikant al niet meer dan 1 jaar
179		Durft te garanderen, dan... kijk, voor sommige apparaten is 1 jaar prima,
180		Ofzo, maar voor, bij een wasmachine, da's best wel een dure aanschaf, is het
181		Wel... ja, dat is ook echt een product waarvan ik verwacht dat het minstens 7
182		Jaar meegaat.
183	Interviewer:	Ja.
184	Interviewee:	Dus als een wasmachine 1 jaar garantie op wordt gegeven dan denk ik, ja,
185		Dat vind ik wel weinig.
186	Interviewer:	Ja. Ja, dat snap ik. Ja.
187	Interviewee:	Dat doet mij dan wel twijfelen aan de kwaliteit.

188	Interviewer:	En voor dat, nou toen jullie dus in je oude huis het elektrische kacheltje
189		Hadden gekocht, waar lette je toen op?
190	Interviewee:	Volgens mij zijn we toen... naar inderdaad een bouwmarkt geweest, naar de
191		Gamma of naar de Praxis of zoiets. En hebben we hem daar gewoon
192		Gevonden. Volgens mij hebben we niet heel erg, volgens mij hebben we daar
193		Niet heel veel onderzoek naar gedaan. Dachten we gewoon... of we zijn er
194		Tegenaan gelopen, dachten we van 'die prijs valt wel mee, is eigenlijk wel
195		Handig, kom we nemen hem mee'.
196	Interviewer:	Ja. Oké. En was, was het nog belangrijk of die zeg maar, of die er goed
197		Uitzag of dat 'ie makkelijk te bedienen was ofzo?
198	Interviewee:	Toen niet. Toen was het of 'ie makkelijk te betalen was, zeg maar.
199	Interviewer:	Ja. Oké. Ja. Maar als je hem nu weer zou kopen, dan...
200	Interviewee:	Als ik hem nu voor buiten, voor de veranda zou kopen, dan zou het wel
201		Belangrijk zijn dat 'ie, ja, gewoon goed eruitziet. Hoeft niet design ofzo te
202		Zijn maar wel dat 'ie netjes is, dat er niet zo'n bouw-heater hangt. Maar dat
203		'Ie gewoon wat netter afgewerkt is. Het zou helemaal tof zijn als 'ie wel een
204		Leuke, weet je wel, dat 'ie wel een mooi design heeft.
205	Interviewer:	Ja. Dat het echt een soort van fancy...
206	Interviewee:	Ja, maar dan is het, ja, dat zou wel echt leuk zijn, maar dan is het ook weer
207		Niet zoveel extra geld waard. Dus als 'ie dan bijvoorbeeld, stel dat een
208		Normale heater 30 Euro kost en zo'n design 50, dan zou ik dat wel doen.
209		Misschien. Denk ik wel. Ja, dat denk ik wel. Maar hij moet wel heel mooi
210		Zijn, wil ik dan opeens zeg maar 3 keer zoveel eraan uitgeven.
211	Interviewer:	Ja. Ja, snap ik. Ja. Nou ja, mijn ouders die hebben er wel eentje, die is wel
212		Een beetje... lelijk.
213	Interviewee:	Ja?
214	Interviewer:	Ja, die is zo hoog... maar da's ook voor in huis. Omdat ze het soms wel
215		Koud vinden, zo'n groot huis. Dus die is zo hoog en dan donkergrijs en hij
216		Maakt best wel veel lawaai.
217	Interviewee:	Ja. Nee, maar voor in huis zou ik wel weer andere eisen stellen.
218	Interviewer:	Ja?
219	Interviewee:	Ja. Dan heb je die van, bijvoorbeeld die van DYSON, die hebben wel... da's
220		Dan wel mooi, dan zou ik het wel... ja dan is het design wel ook, die wordt
221		Dan belangrijker weer.
222	Interviewer:	Ja. Ja is wel logisch ook, je zit er de hele tijd tegenaan te kijken natuurlijk.

223	Interviewee:	Maar als het in de garage is dan weer helemaal, dan weer niet.
224	Interviewer:	Ja. Oké. Nou ja, jullie hebben dus waarschijnlijk net allemaal heel veel
225		Spullen gekocht voor je nieuwe huis.
226	Interviewee:	Ja.
227	Interviewer:	Hoe is de verhouding zeg maar qua functionele spullen en spullen voor het
228		Mooi, of omdat ze leuke gadgets zijn?
229	Interviewee:	Ja we hebben wel veel ook mooie spullen. Tuurlijk moeten de mooie spullen
230		Ook functioneel zijn. Maar we hebben wel, ja, ook best wel keuzes gemaakt
231		Omdat we denken van dat is ook wel, ook omdat 'ie mooi is, dat het dan wat
232		Meer mocht kosten.
233	Interviewer:	En ook zeg maar dingen zoals... ja, speakers of zo'n systeem voor smart,
234		Hoe noem je dat, dat al je lampen op een app aangesloten zijn en dat soort
235		Dingen, zeg maar meer gadgets?
236	Interviewee:	Ja dat hebben we ook. We hebben ook Hue lampen. Dus die kunnen we zo
237		Aan en uit zetten met de telefoon. En wij hebben dan dus... ja zo'n Sonos
238		Systeem. Ook wel omdat we die mooi vinden maar ook omdat die
239		Kwalitatief goed is. En je dan ze zo slim aan elkaar kan koppelen.
240	Interviewer:	Met je lichten?
241	Interviewee:	Nou, ook, kan ook. We kunnen hier disco doen met de kinderen. Dan gaan
242		De lampen knipperen in kleurtjes op de maat van de muziek. Ja. Dus ja, we
243		Houden wel een klein beetje van gadgets ook. En het handige van dat Sonos
244		Systeem is dat je hem inderdaad, als je dan, ja met je telefoon, met Spotify
245		Kun je hem dan koppelen aan de werkkamer als je daar zit. En dan... of aan
246		De woonkamer of aan meerdere apparaten. En, en de lampen... ja de lampen
247		Zijn wel handig omdat je ze dan op afstand gewoon kan instellen op
248		Helderheid. En...
249	Interviewer:	Ja en natuurlijk als je, als op vakantie bent enzo.
250	Interviewee:	Ja. Maar het was dus, we hebben nu, hebben we bijvoorbeeld voor die
251		Nieuwe oven die we hebben, hadden we eigenlijk niet gekozen per sé voor
252		Dat 'ie op afstand vooraf al opgewarmd kan worden, maar dat kan 'ie wel.
253		We hebben nu zeg maar de nieuwste van – omdat ze nu de keukens hebben
254		Geïnstalleerd hebben ze blijkbaar toch de nieuwste uit de serie gedaan en
255		Daar zit ook wifi op. Dus dan kunnen we die – ja.
256	Interviewer:	Nee joh. Dus dan ben je onderweg naar huis en dan kan je de oven
257		Voorverwarmen? Dan kom je thuis dan kan je je pizza d'r zo inschuiven?

258	Interviewee:	Ja. Moet je niet allemaal spullen in je oven hebben dat het allemaal
259		Wegsmelt. Ja, dat kan.
260	Interviewer:	Nice.
261	Interviewee:	Ja.
262	Interviewer:	Nou, dat wil ik ook wel.
		[Here the interview-related conversation was paused.]
264	Interviewer:	En een Quooker, hebben jullie dat ook?
265	Interviewee:	Ja, we hebben ook een Quooker laten... ja.
266	Interviewer:	Ja. Dat wil ik ook wel.
267	Interviewee:	En een afzuiger in de kookplaat. Dus geen afzuiger meer erboven maar dan
268		Zo... en... ja, dat vinden we wel leuk. En dan zeker nu voor keuken, dan
269		Denken we ook van 'nu moet het... als we dan nu toch geld eraan uitgeven
270		Dan willen we nu ook...' ja, dat is eigenlijk wel een beetje het – in onze
271		Keuze voor dingen dat we denken van 'ja als we dan nu geld eraan uitgeven,
272		Dan liever nu net ietsjes meer maar dan wel het product dat we ook echt
273		Willen'. En dat ook goed is, dan dat we nu dat niet doen. En dat komt ook
274		Omdat we gewoon – dat komt echt omdat we daar nu dan ook het geld voor
275		Hebben, waar we dat voorheen niet hadden, waren we gewoon blij met een
276		Wasmachine en een droger die het gewoon deed. Maar, ja, als je dan merkt
277		Dat dingen toch eerder stukgaan, en dan, ja dan denk je van 'oké. Da's ook
278		Niet fijn'. Dan liever iets meer uitgeven dat het langer meegaat dan... ja,
279		Goedkoop is duurkoop zeggen ze.
280	Interviewer:	Ja. Ja, dat snap ik. En die ideeën voor al die... ja, extraatjes zeg maar. Waar
281		Is dat vandaan gekomen? Is dat ook vooral, zeg maar, is dat van je omgeving
282		Of van het internet, of van de leverancier? Waar haal je zeg maar je
283		Inspiratie vandaan?
284	Interviewee:	Ja, ook veel uit m'n omgeving wel. Ook. Nou, m'n zus die werkt voor
285		Philips, dus die heeft dan van die Hue Philips lampen. Dus dan denk je 'ja
286		Dat is wel handig want we moeten toch over' – ja, we hadden nog heel veel
287		Gloeilampen enzo, dus dan dachten we oké. Dan is het even nu voor de Hue
288		Lampen investeren maar dan gaan die ook wel langer mee dan de gloeilamp
289		Natuurlijk.
290	Interviewer:	Of lees je tijdschriften misschien?
291	Interviewee:	Nou, ja, we zijn niet zo bezig met zoeken naar nieuwe dingen. De behoefte
292		Moet er wel eerst zijn. De TV was gewoon kapotgegaan, dus dan moesten

293		We een nieuwe TV hebben. En de Sonos... volgens mij was dat gewoon
294		[partner] die dat wilde hebben, zo is dat begonnen. Ik weet niet waar hij het
295		Vandaan haalt maar het kan zijn dat hij dat wel ergens heeft gezien of
296		Gelezen.
297	Interviewer:	Ja.
298	Interviewee:	En toen... dan ga je erover praten en blijkt, een collega blijkt dan ook zoiets
299		Te hebben, en dat kan dan weer op... kun je weer Alexa op aansluiten.
300	Interviewer:	Ja, ja, Alexa.
301	Interviewee:	Ja. Werkt alleen nog niet zo goed, dat werkt nu nog niet in Nederland.
302	Interviewer:	Nee?
303	Interviewee:	Nee.
304	Interviewer:	En Google?
305	Interviewee:	Volgens mij ook nog niet.
		[Here the interview-related conversation was paused.]
307	Interviewer:	Maar het is wel leuk, want je kan ook je lichten enzo...
308	Interviewee:	Ja want dat is dus inderdaad, je hebt dan van die... met de lampen inderdaad
309		Kun je dan zeggen van, we hebben bijvoorbeeld, zitten we op de bank,
310		Denken we 'oké we gaan TV kijken', zetten we hem op standje 'TV kijken'
311		En dan gaan alle lampen op een bepaalde manier aan waardoor je
312		Relaxed TV kan kijken.
313	Interviewer:	Nice.
314	Interviewee:	En dan hebben we ook zo'n instelling voor avondeten. Gaan allemaal
315		Lampen uit en anderen weer aan.
316		[Here the interview-related conversation was paused.]
317	Interviewer:	Ja, dan had ik nog een paar vragen over het gebruik en dat was het eigenlijk
318		Wel. Hoe staan jullie tegenover functionaliteit van apparaten? Zeg maar,
319		Als iets niet makkelijk werkt zeg maar ben je dan snel dat je het terug brengt,
320		Of ben je zo iemand die rustig de gebruiksaanwijzing erbij gaat pakken, en...
321	Interviewee:	Nee. Het moet wel gebruiksvriendelijk zijn.
322	Interviewer:	En brengen jullie weleens dingen terug naar de winkel?
323	Interviewee:	Ja... nee, meestal, als het zeg maar om elektrische apparaten gaat weten we
324		Van tevoren wel een beetje wat we dan in huis halen. Dus dan brengen we dat
325		Ook niet terug. En ja, als het om andere dingen gaat dan, dan wel.
326		Bijvoorbeeld kleding ofzo. Dat kon nog weleens een keer gebeuren, maar
327		Nee, met apparaten hebben we dat niet zo.

328	Interviewer:	Oké.
329	Interviewee:	Is niet echt voorgekomen.
330	Interviewer:	Oké. En hebben jullie bepaalde merken waarvan je zegt nou daar zijn we dan
331		Zo blij mee, dat, dat adverteren we ook echt aan vrienden en familie zeg
332		Maar?
333	Interviewee:	Nou de Sonos die kan ik inderdaad wel aan iedereen aanraden, dat vind ik
334		Dan wel echt cool, ja, leuk. En Hue lampen... al zijn die van de IKEA ook
335		Heel goed hoor. Maar, die hebben dat ook.
336	Interviewer:	Ja die hebben wij op kantoor, van IKEA.
337	Interviewee:	Die zijn ook echt wel prima. Dus die zou ik allebei wel kunnen aanraden.
338		Maar dat zou ik wel doen, ja. Die twee.
339	Interviewer:	Oké.
340	Interviewee:	Ik vind toch wel dat... ja, dat zijn dan toch wel de apparaten die iets extra's
341		Te bieden hebben. Eigenlijk.
342	Interviewer:	Ja. Oké. Nou, dat waren wel de meeste vragen geloof ik. Ja. Wilde je zelf nog
343		Iets kwijt?
344	Interviewee:	Nee, niet dat ik kan bedenken.
345	Interviewer:	Oké. Dan ga ik hem stopzetten.
		[End of recording.]

Appendix I Transcript of interview with Mr Barry Postma and Ms Marja Postma-Verhoeven

Background information

Date:	20 March 2019
Location:	Home of interviewees in Veenendaal, the Netherlands
Length:	00:32:26
Interviewee:	Mr Barry Postma (interviewee 01) and Ms Marja Postma-Verhoeven (interviewee 02), home owners in Elst, the Netherlands
Owner of EHFC:	Yes
Interviewer:	Ms. Kirsten Vreede, second-year student master's in international business at University of Economics, Prague, Czech Republic
Transcriber:	Ms. Kirsten Vreede
Interview language:	Dutch

Transcript

1	Interviewer:	Nou, ik heb de opname aangezet. Nou ja, dan wilde ik eerst eigenlijk gewoon
2		Even beginnen met wat algemeen, dus... hoelang wonen jullie hier al, en
3		Met wie enzo?
4	Interviewee 02:	Wij wonen hier nu ruim 3 jaar, toch? 2015, 2016... ja. Februari 2016
5		Komen wonen. Nee. Ja.
6	Interviewee 01:	Ik weet het niet meer.
7	Interviewee 02:	Ja, 3 jaar wonen we hier nou. We hebben het er laatst nog over gehad. 3
8		Jaar.
9	Interviewer:	Om en nabij 3 jaar. Oké.
10	Interviewee 02:	En wij zijn hier met... komen wonen, toen was [son] 2. En [son] is
11		Hier geboren.
12	Interviewer:	En ook nog huisdieren?
13	Interviewee 02:	Ja. 2 katten, een hond, en de 2 kippen die woonden al in dit huis toen wij

14		Hier kwamen wonen.
15	Interviewer:	Wat leuk.
16	Interviewee 02:	Dus de kippen die zijn hier gebleven. Ja. Dat wast het.
17	Interviewer:	Oké. Nou ja, en je zei dus dat jullie zo'n elektrisch kacheltje in de tuin
18		Hebben. Verder zullen jullie hier ook wel veel apparaten hebben. Hier
19		Ook een klein haardje, en een koffiezetapparaat enzo. En als jullie dat
20		Soort apparaten aanschaffen, wie is daar dan meestal... doen jullie dan
21		De verantwoordelijkheid zeg maar, verantwoordelijkheden verdelen?
22		Wie gaat daar meestal over?
23	Interviewee 02:	Samen wel denk ik. Maar ik denk jij meestal het uitzoeken.
24	Interviewee 01:	Dat denk ik ook wel, ja. Dat ik toch wel het meest kijk van 'oké wat wil
25		Ik, die of die'. 'Wat is het goedkoopst' vraag jij dan.
26	Interviewee 02:	'Hoelang gaat het mee'.
27	Interviewee 01:	'Hoelang gaat het mee'.
28	Interviewee 02:	Want het koffiezetapparaat, Barry is nogal specifiek over z'n koffie. Dus
29		Dat is Barry.
30	Interviewee 01:	Ja die hadden we – eigenlijk is dat wel een luie keus want op het werk
31		Hadden we die. En die vond ik, volgens mij, ja die vond ik fijn.
32	Interviewee 02:	Ja koffie en muziek, dat, de boxen en dat soort apparatuur dat is allemaal
33		Barry, denk ik. En ik denk dat de waterkoker en dergelijke dingen, daar
34		Maak ik me dan weer druk om.
35	Interviewee 01:	Ja. Dus op, dat verdeelt zich dan op die manier een beetje. Wie gebruikt
36		Het het meest, jij of ik, die zoekt het dan uit.
37	Interviewee 02:	Ja die zoekt het dan uit, ik denk het wel ja.
38	Interviewer:	En nou ja, voor het koffiezetapparaat die kende je dus eigenlijk van werk.
39		En met de andere apparaten, waar vind je dan je, je informatie zeg maar?
40		Waar begin je dan met zoeken?
41	Interviewee 01:	Internet.
42	Interviewee 02:	Altijd. Online. En vergelijkingssites. Ik denk het wel, ja. Ja.
43	Interviewee 01:	Ja en dan eigenlijk toch vooral de 3, 4 grotere. En dan denk ik wel aan de
44		Consumentenbond, Tweakers ofzo als het technisch-gerelateerd is. Of
45		Een, voor mijn dan, van die Amerikaanse bladen, WIRED, Verge, die
46		Recensietjes schrijven.
47	Interviewer:	WIRED Verge?
48	Interviewee 01:	Ja, dat zijn Amerikaanse tijdschriften, online magazines, die op het

49		Gebied van technologie nog weleens wat reviews schrijven. En voor
50		Nederlands spul...
51	Interviewee 02:	Bij Bol.com heb je vaak zo'n heel reactie...
52	Interviewee 01:	Weet je nooit zo goed in hoeverre je dat kan vertrouwen maar inderdaad
53		Toch kijk je er eventjes naar. ANWB soms, maar dat is niet zo zeer
54		Consumentenspul. Ik heb ook nog wel eens een artikeltje gekocht, ook
55		Toen we bezig waren met een televisie ofzo, dat je dan voor 1 Euro – ik
56		Ben geen lid van de Consumentenbond maar ik vind het nog wel de
57		Moeite waard om af en toe zo'n onderzoek wat zij gedaan hebben of zo'n
58		Vergelijking... dan moet je ervoor betalen, dat is prima.
59	Interviewer:	Oké. Ja. En... nou ja, dus vooral internet. En waar vinden jullie verder
60		Nog informatie? Is dat zeg maar ook de reclameblaadjes die
61		Binnenkomen of vrienden en familie, of TV?
62	Interviewee 01:	Vrienden en familie.
63	Interviewee 02:	Vrienden en familie wel. We krijgen nooit reclame. We hebben zo'n
64		Sticker op de...
65	Interviewer:	Oké. En in de email?
66	Interviewee 02:	Die laat ik ook altijd eigenlijk ongeopend, al die reclame. Nee.
		[Here the interview-related conversation was paused.]
68	Interviewer:	Ja, en ook nog TV- en radioreclames, heeft dat nog invloed? Of
69		Tijdschriften ofzo?
70	Interviewee 01:	TV niet echt als in geen lineaire TV. Dus alles wat we kijken is dan
71		Zonder reclame. En de radio, ik luister zelf geen radio meer want ik... of
72		Meestal Spotify ofzo. Dan heb je dat ook niet meer.
73	Interviewee 02:	Ik luister wel radio in de auto. En ja, dat, vaak meer onbewust dan
74		Bewust heb je wat je daarvan meekrijgt. Heel enkele keer denk ik
75		Weleens 'oh dat moet ik onthouden'. Maar ik heb nooit het gevoel dat ik
76		Het dan onthoud.
77	Interviewer:	Het is niet dat je het dan gaat opschrijven ofzo?
78	Interviewee 02:	Nee, nee. Nee.
79	Interviewee 01:	Nou, zoals zo'n airfryer laatst, dan, omdat vrienden van ons die dan toch
80		Zo'n ding hadden en we voor een groot gezelschap moesten, moesten
81		Koken... dat we dachten ja, de snelheid en dat je een kookplaatje of een
82		Oventje vrij hebt en we eigenlijk geen frituurpan wilden... toen hebben
83		We wel gezegd 'oké, wat is dan handig aan capaciteit, of welke doet het

84		Meest voor het minst', daar hebben we toen wel naar gekeken.
85	Interviewee 02:	Maar ook vooral online.
86	Interviewee 01:	Inderdaad, allemaal online. Ja.
87	Interviewer:	Een airfryer? Wat is dat?
88	Interviewee 01:	Ja, dat is dan... een soort – in plaats van frituren...
89	Interviewee 02:	Ja, soort van gezond frituren. Eigenlijk is het inderdaad gewoon
90		Een superoven die op een heel hoog tempo hele hete lucht langs je
91		Patatjes blaast, en dan worden ze ook knapperig. Ja.
92	Interviewer:	Oké. En dat is leuk voor, voor als je grote gezelschappen hebt enzo?
93	Interviewee 02:	Nee, nee nee, kan ook voor kleine – voor een gezin kan je ook patatjes of
94		Kroketjes kan je erin maken. En aardappelkroketjes, dat soort dingen. Die
95		Worden dan lekker – het gaat sneller en ze worden wat lekkerder als
96		Wanneer je ze in de oven doet.
97		Oké, ja. Krokantier.
98	Interviewee 02:	Ja. Het is een soort alternatief voor frituren. Als je het proeft dan denk je
99		Nog steeds wel 'mwah'. Maar het scheelt een frituurpan in huis
100		Inderdaad.
101	Interviewer:	Ja, en de lucht.
102	Interviewee 02:	De lucht zeker, ja.
103	Interviewer:	En dat kwam dus van familie of vrienden?
104	Interviewee 01:	Nee, omdat vrienden dat hadden en mijn moeder frituurt als we met het
105		Hele gezin daar zijn, en dat vind ik dan toch weer een gedoe... dat is het
106		Laatste ding, elektrisch, wat we gekocht hebben en waar we het samen
107		over gehad hebben en waar we inderdaad eventjes naar gezocht hebben
108		'oké, wat heb je dan? Wat zijn de voors en tegens?' en dan kun je
109		Inderdaad zien van de wattage, duurt wat langer, dat je ergens leest 'voor
110		Gezinnen, met 4 personen, en dan af en toe met mee-etters dan is dit
111		Misschien de beste of dit', nou ja goed, dus dat je op zo'n manier de
112		Afweging maakt, ja. Zo.
113	Interviewer:	Ja. En waar let je dan verder op qua prijs en kwaliteit en bekende merken,
114		Wat is het belangrijkste?
115	Interviewee 02:	Wat vonden wij belangrijk?
116	Interviewee 01:	Toch gebruiksgemak. En...
117	Interviewee 02:	Schoonmaken.
118	Interviewee 01:	Schoonmaken. Snelheid. Dat sommige dan, in dit geval die airfryer, met

119		Minder hoeveelheden toe moest. Dat je dan las. Je leest dat dan over dat
120		Iemand anders dat vindt. Dat je dan soms met kleine porties langer moest
121		Wachten, en dat als je dan toch met een groter gezin of met meerdere
122		Eters bent dan kun je beter die, en dan kun je altijd nog kleinere porties
123		Erin doen dus dat is misschien sneller klaar.
124	Interviewee 02:	Ja, er was nog een hele afweging over dat met de ene airfryer het
125		lekkerder was dan uit de andere airfryer. Daar hebben we natuurlijk ook
126		Wel naar zitten kijken.
127	Interviewee 01:	Ja, inderdaad ja. Ja.
128	Interviewee 02:	En toen prijs, ik denk dat was toen wel een beetje het laatste waar we
129		Naar keken want er zat allemaal niet zo heel veel verschil in. En dat was
130		Toen meer bij welke winkel we gingen kopen, dat was toen prijs.
131		Ja en inderdaad, we hadden VVV-bonnen. Dus we waren ook nog eens
132		Op zoek naar een winkel waar we – die hadden we gekregen voor een
133		Verjaardag...
134	Interviewee 02:	Barry en Marja hebben een leuk weekend!
135	Interviewee 01:	Ja, precies. Dus, en, we hadden die bonnen, dus, en we dachten we
136		Hebben dat nodig want we gingen een etentje doen. Waar kunnen we die
137		Bonnen inleveren? Dus zo viel de keus op een winkel in de buurt waar
138		Een airfryer stond die soort van aan onze verwachtingen voldeed, niet te
139		Duur was, en waar we die bonnen kwijt konden.
140	Interviewer:	Ja.
141	Interviewee 01:	Zo.
142	Interviewer:	Best wel een toestand, eigenlijk. Oké. Ja. En doe je dat wel... vaker, dat
143		Je zeg maar op internet gaat kijken en dan uiteindelijk in de winkel...
144		Toch naar de fysieke winkel gaat voor de aankoop? Of hoe gaat dat
145		Meestal?
146	Interviewee 01:	Nee, ik had inderdaad die bonnen dus ik wilde die kwijt, in dit geval.
147		Want anders had ik 'druk op de knop en bezorg maar thuis', ja, ja. Wat
148		Dat betreft ben ik wel echt heel erg van de winkels afgeraakt de laatste
149		Jaren. Ja.
150	Interviewer:	Gewoon voor... voor gemak, denk ik?
151	Interviewee 01:	Ja, gemak, gemak en tijd, ik heb geen zin om met 2 kinderen de stad in te
152		Gaan en voor mezelf een spijkerbroek te halen. Wanneer?
153	Interviewer:	Ja. Ja, dat snap ik wel. Ja, ik heb het zelf al en ik heb niet eens kinderen.

154	Interviewee 01:	Ja. Dus nou ja, kijk.
155	Interviewer:	Ik vond 2 banen al heel lastig. Ja. Nee, dat is zo, dat is makkelijker. Ik
156		Ben zelfs voor de wasmachine niet meer naar een winkel geweest.
157	Interviewee 01:	Ja precies. En inderdaad, dat vergelijk je misschien ook wel...
158	Interviewer:	Ja, nou ja, dat was heel lastig want... nou ja, heel lastig, maar mijn
159		Ouders die zeiden 'ja Miele of Bosch'. Maar ja, mijn ouders hebben een
160		Iets ander budget. Ik ging net weer van een tweepersoons- naar een
161		Éénpersoonshuishouden. Dus voor mij was het vooral...
162		[Here the interview-related conversation was paused.]
163	Interviewer:	Ja, dus toen lette ik natuurlijk heel erg op de prijs. En toen, uiteindelijk
164		Kwam ik bij het merk Candy terecht. En toen dacht ik echt 'oh dit is
165		Heel gênant'. Maar ja, had wel goede reviews, dus toch maar gekocht. En
166		Met jullie elektrische kacheltje, hebben jullie die al lang?
167	Interviewee 01:	Nee, net.
168	Interviewer:	Oké.
169	Interviewee 01:	Maar dat is eigenlijk voor in de schuur. Heb ik een kantoortje. En toen die
170		Kleine net geboren was en Anne veel thuis was en dat ik, ik heb 2 dagen
171		Waarop ik vanuit huis werk, kon ik me hier niet meer concentreren. Dus
172		Toen heb ik gezegd van 'joh weet je, ik ga lekker in het kantoortje
173		Zitten'. Alleen daar zit geen verwarming of wat dan ook. Dus
174		Stervenskoud in de winter. Op mijn werk hadden we zo'n klein
175		Kastje, zo'n bouwkacheltje met zo'n element en een ventilator erachter en
176		Die kun je dan op een stand zetten en die blaast dan warme lucht. Duurt
177		Een eeuwigheid voordat het warm is en volgens mij is 'ie, doet 'ie het
178		Niet helemaal goed meer. Maar die had ik meegenomen, die had ik er
179		Neergezet. Dus ik was aan het klagen tegen Anne, 'is niet helemaal ideaal
180		En misschien dat we eens kunnen kijken naar zo'n elektrisch of zo'n, wat
181		Is het, oliekacheltje volgens mij'. 'Dat moet je doen'. Maar toen had zij
182		Een afscheid van iemand die zij kende, die gaat naar IJsland emigreren.
183		En die had zo'n kacheltje over. En die kon ze meenemen. Dus dankjewel.
184		Dus daar is eigenlijk geen onderzoek naar gedaan of geen... die kregen
185		We in onze schoot geworpen en die heb ik gister pas voor het eerst een
186		Keertje aangezet. Nou ja, en die... en die geeft warmte.
187	Interviewee 02:	Anders hadden we denk ik ook wel op Marktplaats gekeken eerst, denk
188		Ik.

189	Interviewee 01:	Ja, dat denk ik ook. Ja.
190	Interviewee 02:	We shoppen wel veel ook op tweedehands... dingen.
191	Interviewer:	Slim.
192	Interviewee 02:	Niet zo snel voor 'kitchenware' maar wel...
193	Interviewee 01:	Ja, technisch spul waarvan je denkt 'heb ik het echt nodig?' en is het nu
194		Heel duur en tweedehands heel goedkoop, ja, dan ben ik toch wel geneigd
195		Om het eerst op die manier te doen.
196	Interviewer:	Ja.
197	Interviewee 01:	En dan voor zover het werkt, prima. En als dat bevalt dan kun je altijd
198		Nog eens kijken of je weer, of je dan dat nieuw koopt of die tweedehands.
199	Interviewer:	En werkt dat wel vaak, met Marktplaats? Of heb je ook wel dat je dingen
200		Terugbrengt? Of zeg maar, dat het niet werkt?
201	Interviewee 01:	Weet ik niet zo goed, tot nu toe heb ik er eigenlijk...
202	Interviewee 02:	Hebben we nog nooit iets weggedaan geloof ik.
203	Interviewee 01:	Nee. Tot nu toe toch altijd wel iets aangeschaft waarvan we dacht 'nou,
204		Prima'.
205	Interviewer:	En van de nieuwe apparaten? Hoe is dat zeg maar in het gebruik, is het
206		Heel belangrijk dat je... dat het heel makkelijk is zeg maar, of zijn jullie
207		Ook wel van 'nou we pakken nu even de gebruiksaanwijzing en we gaan
208		Er even rustig voor zitten'?
209	Interviewee 01:	Ik geloof dat ik nog nooit een gebruiksaanwijzing heb gepakt. Nee, in
210		Principe vind ik dat apparaten tegenwoordig, die moeten toch wel...
211	Interviewee 02:	Allemaal makkelijk zijn.
212	Interviewee 01:	...zichzelf zo... toevallig hebben we wel, toen we hier net kwamen
213		Wonen, we hebben ons vorige huis verkocht en die koper zei 'ja is prima
214		Ik wil het kopen maar dan laten jullie de wasmachine en de droger staan'.
215		'Oké. Prima. Die krijg je er dan bij.' Dus toen moesten wij iets nieuws.
216		Maar toen hebben we eigenlijk gewoon dezelfde die we al hadden weer
217		Opnieuw aangeschaft want die bevielen, en die snapten we hoe het werkte
218		Dus die hebben we eigenlijk gewoon weer... terug neer gezet.
219	Interviewer:	Wel een stukje gemak ook.
220	Interviewee 01:	Ja, ja. Dus ja, daar kwam geen extra uitzoekwerk meer bij kijken.
221	Interviewee 02:	We hebben toen ook wel weer even gekeken wat de kosten waren en toen
222		Waren we er inderdaad vrij snel uit. Maar we hadden die ook nog niet zo
223		Lang geleden gekocht toen.

224	Interviewee 01:	Nee, nee.
225	Interviewee 02:	Maar toen hebben we er wel goed over nagedacht.
226	Interviewee 01:	Ja.
227	Interviewee 02:	Dat is al wel weer lang geleden. Ik denk dat we dat ding 2 jaar hadden
228		Staan. Ja, 2 jaar. Nou, de wasmachine is langer, maar de droger hebben
229		We gekocht toen [son] was geboren. En die was 2 toen we gingen
230		Verhuizen. Dus die hadden we toen 2 jaar, de droger. Dus niet zo gek dat
231		We dan dezelfde hebben gekocht 2 jaar later natuurlijk.
232	Interviewee 01:	Dus ja, dat, inderdaad, op 'beviel het? Ja, nou, doe mij dan de nieuwe
233		Maar ofzo'. Als het stukgaat.
234	Interviewee 02:	Ja. Maar we brengen eigenlijk nooit wat terug, denk ik. Ook niet van
235		Nieuwe apparaten ofzo.
236	Interviewee 01:	Nee, dat koffiezetapparaat, dat heeft dan af en toe onderhoud nodig eens
237		In de zoveel tijd.
238	Interviewee 02:	Ja maar ik bedoel dat we niet tevreden zijn ofzo. Als we het eenmaal
239		Gekocht hebben, dan...
240	Interviewee 01:	Ik zit even te denken, hebbe we ooit iets gekocht waar we spijt van
241		Hadden? Nee. Ik kan het me ook zo niet...
242	Interviewer:	Nou ja, als je altijd je onderzoek doet van tevoren dan is het ook wel...
243	Interviewee 01:	Ja maar dan nog kan het tegenvallen.
244	Interviewer:	Ja, dat is waar.
245	Interviewee 02:	Dan dealen we ermee of zetten we het in de kast en gebruiken we het niet
246		Meer. Het is niet zo dat we dan er werk van maken ofzo.
247	Interviewer:	Nee. Oké. En, nou ja je zei dus dat met de wasmachine en de droger, dat
248		Je zei van 'nou die bevalt, dan kopen we die weer'. Hebben jullie ook wel
249		Echt bepaalde producten dat je zegt 'nou hier ben ik heel erg merktrouw'?
250		'We hebben bijvoorbeeld altijd een...'
251	Interviewee 02:	Miele. Stofzuiger.
252	Interviewer:	Kijk aan, ja.
253	Interviewee 02:	Ja.
254	Interviewee 01:	Nee maar da's ook puur om het feit van, al was het een, het is niet omdat
255		Het Miele is, het is omdat we die ooit hadden. En die beviel, die ging na
256		10 jaar stuk. Die beviel, dus toen hebben we de nieuwe Miele...
257	Interviewee 02:	Maar die nieuwe Miele stofzuiger is wel echt veel duurder dan alle
258		Andere stofzuigers en hebben we toch een Miele genomen. Omdat

259		Inderdaad de vorige zo goed beviel. Ja. Maar ja, dan ben je wel
260		Merktrouw inmiddels, denk ik, toch? Als je je Mazda wegdoet en je
261		Neemt een nieuwe Mazda omdat je zo blij was met je oude Mazda ben je
262		Ook, ja dan ben je ook merktrouw.
263		Ja, dat heb ik ook gedaan. Maar de volgende wordt geen nieuwe Mazda.
264		Nee, dat dan weer niet.
265	Interviewee 02:	Nee, ik zeg 'als', dat is merktrouw. Dat je trouw bent aan het merk.
266		Omdat je er tevreden mee bent.
267	Interviewer:	Ja, net als bijvoorbeeld dat sommige mensen altijd Apple...
268	Interviewee 01:	Ja maar dat is meer werk gerelateerd zeg maar, omdat ik...
269	Interviewee 02:	Ja de reden is niet zo belangrijk maar je bent gewoon merkgetrouw wat
270		Apple betreft, jij.
271	Interviewee 01:	Ja.
272	Interviewee 02:	Ik hoef echt niet met een Samsung telefoon aan te komen, dan weigert
273		'ie om de foto's erop en eraf te zetten bij mij.
274	Interviewee 01:	Ik weet niet hoe het moet, dat is wat anders.
275	Interviewer:	Nou ja inderdaad, de stofzuiger. Heb je dat nog met meer...
276	Interviewee 02:	Ja, de wasmachine en droger zijn allebei van AEG. En daar zijn we dus
277		Ook bij... beetje bij blijven hangen. En het koffieding, welk merk is dat?
278	Interviewee 01:	Jura.
279	Interviewee 02:	Jura koffie.
280	Interviewee 01:	Ik weet niet of de volgende nog steeds – als deze ooit stuk gaat weet ik
281		Niet of de volgende dat weer wordt.
282	Interviewee 02:	Nee maar goed, je zou wel – als 'ie het weer 10 jaar doet dan ga je er wel
283		Naar kijken.
284	Interviewee 01:	Ik ga er wel naar kijken. Ja. Da's zeker, ja.
285	Interviewee 02:	Ja, dat was het wel denk ik wel.
286	Interviewee 01:	Het koffiezetapparaat is bijna 11 jaar oud.
287	Interviewee 02:	10, 11 jaar oud.
288	Interviewee 01:	Ja. Ja.
289	Interviewee 02:	En hebben we nog iets gedaan met die oven toen we die kochten? Ook
290		Nog naar het merk?
291	Interviewee 01:	Nee.
292	Interviewee 02:	Nee. Ik weet eigenlijk het merk ook niet.
293	Interviewee 01:	Nee het was voor mij een [...] ding. Hij moest in het kastje passen. Ons

294		Vorige huis had er... de vorige bewoner had een specifieke keuken
295		Gemaakt en daar paste precies een soort oventje in, dat nogal een
296		Afwijken formaat was, dus we hebben best goed moeten zoeken naar een
297		Oventje wat in dat kastje paste. Ja. Dat was daar dan de, de...
298	Interviewer:	De overweging?
299	Interviewee 01:	Ja. Nou ja verder, ik zit even te denken, ik vind het altijd, de lampen,
300		Daar ben jij mee bezig geweest maar volgens mij was dat ook niet echt
301		Iets.
302	Interviewer:	Jullie hebben van die industriële lampen. Leuk.
303	Interviewee 02:	Van de Praxis of wat dan ook.
304	Interviewee 01:	Die kachel, daar hebben wel veel, daar hebben we wel naar gezocht
305		Maar ik weet niet meer zo goed waarop, wat de criteria voor de kachel
306		Waren. Hij moest een bepaalde ruimte comfortabel kunnen
307		Verwarmen.
308	Interviewee 02:	En we vonden, we moesten hem mooi vinden.
309	Interviewee 01:	Ja, esthetiek inderdaad. En hij moest...
310	Interviewee 02:	Niet te groot zijn.
311	Interviewee 01:	Ja, er stond echt een joekel, kwam echt tot hier, stond daar.
312	Interviewer:	Ja, dan struikel je er bijna over.
313	Interviewee 01:	Ja. Er stond, er stond een joekel van een kachel. En we wilden wat, iets
314		Meer ruimte voor terug.
315	Interviewee 02:	Maar toen zijn we ook gewoon naar één kachelspecialist die we dan
316		Online hadden gevonden, daar zijn we heen gereden. Hebben we gekeken
317		En er één uitgezocht.
318	Interviewee 01:	Ja. Maar daar wilden we, daar wilden we juist inderdaad bij zo'n
319		Kachelboer ergens lokaal, iets verderop, in plaats van bij zo'n grote, bij
320		Hornbach of bij een Gamma of zo, weet ik niet zo goed.
321	Interviewer:	Maar dat is ook wel een wat grotere investering, of niet?
322	Interviewee 01:	Nee, dat valt wel mee.
323	Interviewee 02:	Ik geloof dat 'ie 600 Euro kostte ofzo.
324	Interviewer:	Ja dat valt wel mee.
325	Interviewee 01:	En de buis zit erbij en de plaat, ja dat viel mee.
326	Interviewee 02:	Maar dat kwam ook omdat we – omdat het uiteindelijk een
327		Tweedehands is geworden. Dit is een tweedehandsje.
328	Interviewee 01:	Ja. Want je hebt kachels van 3000 Euro zeg maar, dat is dan...

329	Interviewer:	Ja daar zat ik meer aan te denken inderdaad, ja. Pittig.
330	Interviewee 01:	Ik weet ook niet zo goed of die misschien beter verwarmden of dat deze
331		Eigenlijk misschien heel ongezond is.
332	Interviewer:	Dus hier hebben jullie echt wel op, gekeken naar hoe het zeg maar in je
333		Huis staat, qua design enzo?
334	Interviewee 01:	Deze wel ja.
335	Interviewee 02:	Ja. Deze meer op z'n uiterlijk uitgezocht dan op iets anders. Want we
336		Hebben hier gewoon een goede cv met voldoende verwarmingen. Dus de
337		Kachel was niet nodig. De kachel die er stond kon het hele huis
338		Verwarmen. Nou, wij hadden geen kachel nodig die dat kon. Wij wilden
339		Gewoon een kachel die een beetje lekker...
340	Interviewee 01:	Gezellig, sfeer.
341	Interviewee 02:	Niet... hij hoefde niet het hele, dingen. Maar als je hem flink aansteekt
342		Dan wordt het hier 27 graden.
343	Interviewee 01:	32 graden.
344	Interviewee 02:	Gloeïendheid. Maar... ja, dus hij is meer uitgezocht op sfeer en uiterlijk
345		Dan op z'n capaciteit.
346	Interviewer:	En hoe doe je dat met andere apparaten? Zoals voor de koffie en de
347		Dingen die in de keuken staan zeg maar, in het zicht?
348	Interviewee 02:	Ook uiterlijk. Ja. Jawel.
349	Interviewee 01:	Nou, die airfryer vind ik weinig...
350	Interviewee 02:	Nee, die airfryer is een uitzondering. Maar dat kon ook niet, je had ook
351		Niet, je kon niet kiezen uit een mooie of een lelijke airfryer. Een airfryer
352		Is gewoon een airfryer.
353	Interviewee 01:	Ja. De dingen die continu in beeld staan, zoals de theekoker, de
354		Waterkoker,...
355	Interviewee 02:	De waterkoker en ook de sap-pers... ding, hebben we ook gekeken of
356		Dat 'ie er een beetje mooi uitzag.
357	Interviewee 01:	Nou, dat was meer, hij ging stuk, je ouders hadden een goede en die
358		Hebben we overgenomen.
359	Interviewee 02:	Ja maar dat is ook omdat 'ie er mooi uitzag. En omdat 'ie makkelijk
360		Schoon te maken was.
361	Interviewee 01:	Ja. Makkelijk schoonmaken was daar...
362	Interviewee 02:	En het koffiezetapparaat hebben we ook wel een beetje gekeken naar...
363		Dat het wel...

364	Interviewee 01:	Ja. Koffiezetapparaat was wel een beetje vanuit esthetisch [...], ja.
365	Interviewee 02:	Maar ook trouwens, hebben we ook wit, ja hoor, daar letten we wel op.
366	Interviewee 01:	En de kookplaat, zijn we heel specifiek in.
367	Interviewee 02:	Ja, inderdaad.
368	Interviewee 01:	Ja, esthetiek speelt wel een rol.
369	Interviewee 02:	Ja, zeker. Ja.
370	Interviewer:	Oké. En hoe kijken jullie aan tegen zeg maar van die hele onbekende
371		Merken van... vanuit China enzo? Als het dan... sta je daar wel open
372		Voor zeg maar? Als het goede...
373	Interviewee 02:	Ik denk dat we wel geneigd zijn om, ja, als het dezelfde prijs is, dan zijn
374		Wij meer geneigd denk ik om voor een bekend merk te kiezen, ja.
375	Interviewee 01:	Waar we ervaring mee hebben ja.
376	Interviewee 02:	Ja. Maar goed, dat is bij een onbekend merk uit China, hebben we dan
377		Natuurlijk geen ervaring mee.
378	Interviewee 01:	Nee.
379	Interviewee 02:	Dus dan denk ik dat wij meer geneigd zijn om iets bekends te kiezen.
380	Interviewee 01:	Ja.
381	Interviewee 02:	Toch? Ja, dat denk ik wel. Helemaal voor hetzelfde geld.
382	Interviewee 01:	Ja. En zoals dan, als het te goedkoop is vertrouw ik het ook niet, gek
383		Genoeg. Dat is echt heel raar.
384	Interviewer:	Ja dat heb ik ook wel. Als je een waterkoker voor 2 Euro ziet dan denk je
385		Ook 'nou, die is zo kapot, laat maar'.
386	Interviewee 01:	Maar dat heb ik bij sommige dingen niet maar zelfs bij een HEMA heb
387		Ik dat soms al. Waarvan je denkt hé, maar dat... kun je je niet echt een
388		Buil aan vallen, die doen ook waterkokers en tostiapparaten en weet ik
389		Het. En foodprocessor, hoe noem je die dingen, blenders. Maar dan ben ik
390		Toch niet geneigd om...
391	Interviewee 02:	Maar vaak als je gaat kijken ook blijkt dat een lager wattage te zijn, of
392		Er blijkt toch wel vaak iets mee te zijn waardoor het verklaart dat het zo
393		Goedkoop is.
394	Interviewee 01:	Ja, ja kan, ja.
395	Interviewee 02:	Het is heel langzaam, of de inhoud is ineens heel klein van de
396		Foodprocessor. Kan je er maar 200 milliliter in doen of zo. Meestal als je
397		gaat kijken zie je het wel, waarom het... minder kost.
398	Interviewer:	Ja, precies. Ja. Oké. Maar ja, zoals je zei voor de stofzuiger, dan zijn

399		Jullie wel merktrouw.
400	Interviewee 01:	We hebben er 2 gekocht.
401	Interviewer:	Nou ik heb er geloof ik wel 5 gekocht in m'n leven, dus je hebt het
402		Beter gedaan dan ik.
403		[Here the interview-related conversation was paused.]
404	Interviewer:	En hoe zou je dan zeg maar overgehaald kunnen worden om toch van
405		Merk te switchen? Hecht je echt heel veel waarde aan bijvoorbeeld
406		Vrienden en familie, of de verkoper in de winkel, of dus de reviews
407		Online?
408	Interviewee 02:	De laatste keer dat ik ooit een verkoper in een winkel gesproken heb, dat
409		Is denk ik wel echt lang, lang, lang geleden.
410	Interviewer:	Ja?
411	Interviewee 02:	Ja. De laatste keer dat ik überhaupt naar een winkel gegaan ben voor een
412		Huishoudelijk apparaat is denk ik al heel lang geleden.
413	Interviewee 01:	Nou ja, ik heb zo'n heel klein Sonos speakertje, waar ik... die lui, dat
414		Vind ik wel knap ergens, hoe zij zich soort, als een soort premium merk
415		Presenteren. Maar af en toe stunts ze met die prijzen waardoor je toch
416		Denkt 'ja, nu is het echt een koopje'. Dan ben ik zo iemand die daar dan
417		Intrapt. Om het toch een keertje te proberen. Dus ik heb dat speakertje
418		Echt voor een heel schappelijk prijsje ooit kunnen kopen, gewoon om...
419		Bij Bol.com, gewoon rechtstreeks bij de Sonos bij wijze van spreken.
420		Het nadeel is dat ik weet wat zij vinden dat hun dingen minimaal, of,
421		Waar de bodem ligt. Dus dat ik nou de hele tijd zit te wachten totdat ze
422		Weer zakken, en alles daarboven vind ik nu eigenlijk te duur. Maar ik zou
423		Er dus nog best 2 bij willen kopen. Voor dat bedrag.
424	Interviewer:	Maar niet voor het normale bedrag?
425	Interviewee 01:	Nog niet voor het normale bedrag, nee. Dus... ik weet niet zo goed waar
426		Ik naartoe wil met dit verhaal maar...
427	Interviewer:	Nee, het is interessant.
428	Interviewee 01:	Maar ik was wel echt overtuigd, hoe zeg je dat, verbaasd door
429		Gebruiksgemak. Hoe simpel en makkelijk het zich liet installeren, hoe het
430		Werkt met, hoe de aansturing werkt. En nou ja, in dit geval dan, de
431		Aanbieding die ik toen had in verhouding met de prijs die ze er
432		Normaliter voor vragen.
433	Interviewer:	Dus toch eigenlijk zeg maar, normaal zou je zeggen 'het is te duur' of 'ik

434		Ken het niet' maar omdat er dus maar genoeg reclame voor werd
435		Gemaakt...
436	Interviewee 01:	Vrienden hadden het ook al. Dus ik had al ergens anders ervaren... en ik
437		Las inderdaad op die websites die ik noemde dat die zo laaiend
438		Enthousiast van 'het beste audioproduct als je 'wireless' wilt kunnen
439		Aansturen bij wijze van spreken', dan kom je toch snel hier op uit. Beste
440		Kwaliteit voor prijs, eigenlijk. Zelfs terwijl ik vind dat het best hoog...
441		Maar, ja.
442	Interviewer:	Dus het is wel een beetje de Apple onder de speakers, zeg maar?
443	Interviewee 01:	Misschien ja, zo zou je dat misschien wel kunnen zeggen, daar ben ik
444		Misschien nog best een beetje gevoelig voor. Ja. Ja. En daar trap ik dan
445		In. En dan denk ik 'nou, verdorie, doe mij d'r nog maar 2'. Ja. Maar niet
446		Voor dat bedrag.
447	Interviewer:	Nee, nee, ik snap het. Ja.
448		[Here the interview-related conversation was paused.]
449	Interviewee 01:	Ja. Dus zelfs, ik weet dat zij bezig zijn met IKEA bijvoorbeeld, dus over
450		Een, 2 weken of 3 weken komt, komen er allemaal nieuwe producten.
451		Dan hoop ik dat die – of dat de oude producten in prijs dalen of dat die
452		Producten – in combinatie met IKEA denk je toch aan betaalbaar. Ben ik
453		Heel benieuwd wat ze... waar ze mee komen. Ja, kom maar door. Ik wil
454		Nog wel wat, maar dan, maar niet voor de hoofdprijs.
455	Interviewer:	Ja, ik snap het, ja. En zijn jullie verder ook wel van de gadgets, zeg maar?
456		Of koop je normaal alleen de spullen als het echt nodig is? Hoe sta je
457		Daar tegenaan?
458	Interviewee 02:	Ik ben niet van de gadgets.
459	Interviewee 01:	Ik misschien meer.
460	Interviewee 02:	Jij misschien meer.
461	Interviewee 01:	Ik zou wel willen, maar over het algemeen zijn gadgets duur.
462	Interviewer:	Ja.
463	Interviewee 01:	En ik zou... ja, ik zou ook best een nieuwe telefoon willen, maar die van
464		Mij doet het nog. Dus ik vind het zonde om daar zomaar afstand van te
465		Doen en... ik zou best een nieuwe spelcomputer willen. Ik zou eigenlijk
466		Gewoon tijd willen om computerspelletjes weer te kunnen doen, ooit.
467		Maar zoals ik dan [son] zie, die is blij met een hele oude
468		Nintendo Wii die we van jouw zusje mogen lenen. Nou prima. Ja, ik ben

469		Niet heel snel van 'oeh dat is het nieuwste van het nieuwste dus dat moet
470		Ik hebben', nee, ik ben redelijk laat denk ik wel, met...
471	Interviewer:	Of toch wel zuinig, zeg maar.
472	Interviewee 01:	Zuinig. Inderdaad toch wel eerst kijken 'oké. Is dat nou echt zo goed als',
473		Zoals een Sonos, dat ik toch eerst bij iemand anders zie of iemand anders
474		Hoor van 'nou het werkt echt heel goed en heel fijn' en dat ik er zelf een
475		Keer mee heb kunnen spelen voordat ik denk 'doe maar'. Ja. Terwijl
476		Collega's van mij die zijn toch wel veel sneller van 'nee dat is het
477		Nieuwste van het nieuwste, dat moet ik hebben'. 'Oh er is een VR-bril' -
478		Da's een beetje werk gerelateerd wel.
479	Interviewer:	VR-bril?
480	Interviewee 01:	Virtual Reality bril zeg maar, die heb ik wel weer met het werk
481		Aangeschaft en die ik heb ik dan 2 weken hier gehad, of langer, en dan
482		Mee gespeeld, en 1 dag leuk en enthousiast en dan dacht ik 'ja, ik snap
483		Het wel. Klaar'.
484	Interviewer:	Ja. Wij hadden ook voor werk een computer gekocht en daar kwam een
485		Hoverboard bij. Zo waar je op kan staan en dat het dan elektrisch... nou
486		Je moet het opladen ofzo.
487	Interviewee 01:	Op wielen?
488	Interviewer:	Wat zei je?
489	Interviewee 01:	Wel op wielen?
490	Interviewer:	Ja, 2 wielen.
491		[Here the interview-related conversation was paused.]
492	Interviewee 01:	Dus zo, ja, nee, gadgets, leuk spul. Ik vind het wel leuk om erover te
493		Lezen maar voordat ik echt bereid ben om daar geld voor neer te
494		Leggen... en jij al helemaal niet.
495	Interviewee 02:	Nee. Ik denk dat ik echt de allerlaatste persoon op aarde was met een
496		Smartphone.
497	Interviewee 01:	Ja, dat denk ik ook, ja.
498	Interviewer:	Ja?
499	Interviewee 02:	En nu kan ik niet meer zonder, dat geef ik wel gelijk toe. Dus als 'ie dan
500		Oud is of stuk dan wordt er ook wel een nieuwe gekocht. Maar ik denk
501		Dat dat zo'n beetje de enige gadget is die ik bij ben ook, ja. Ja voor mij,
502		Ik heb daar niks mee. Alles wat hier aan gadgets staat is van Barry.
503		Als je het allemaal weg zou halen...

504	Interviewee 01:	Je was wel de eerste met een navigatiesysteem.
505	Interviewee 02:	Ja, maar dat komt ook door werk ook weer. Dat ze vragen wil je... als het
506		Nuttig is, ja. Op mijn werk kan ik gewoon niet zonder navigatiesysteem.
507		Dus daar heb ik een navigatiesysteem voor. Dat is wel echt superfijn.
508		Maar als je hier alle gadgets weg zou halen, dan zou ik, zou het 3 dagen
509		Kosten voordat ik het opmerk. Ik heb daar niks mee. Nee.
510	Interviewer:	Oké. Nou, ik geloof dat dat alle vragen waren. Ja. Wilden jullie zelf nog
511		Iets toevoegen? Nee? Oké. Nou, dan ga ik de opname stopzetten.
		[End of recording.]

Appendix J Transcript of interview with Ms Eva Schippers

Background information

Date: 22 March 2019
Location: Home of interviewee in Delft, the Netherlands
Length: 00:25:28
Interviewee: Ms Eva Schippers, home owner in Sassenheim, the Netherlands
Owner of EHFC: No
Interviewer: Ms. Kirsten Vreede, second-year student master's in international business at University of Economics, Prague, Czech Republic
Transcriber: Ms. Kirsten Vreede
Interview language: Dutch

Transcript

1	Interviewer:	Nou, dan heb ik hem nu aangezet. Ja. Nou, ik wilde eerst maar gewoon
2		Algemeen beginnen, van hoelang woon je al hier en met wie enzo?
3	Interviewee:	Ja. Nou, 2 jaar dus. Echt precies ook 2 jaar en met, met [partner], m'n man.
4	Interviewer:	Ja. En... nou ja, jullie zijn dus al een paar keer verhuisd. En jullie hebben
5		Waarschijnlijk al wel aardig wat spullen moeten kopen.
6	Interviewee:	Ja.
7	Interviewer:	En wie is er dan verantwoordelijk voor al die aanschaf van dingen?
8	Interviewee:	In het begin gingen we samenwonen en hadden we natuurlijk wel allebei al
9		Heel veel spullen dus toen is er veel weggegaan. En toen gingen we vanuit de
10		Studio naar dat eerste huis, toen hebben we best wel veel aangeschaft voor in
11		Het huis. En in het begin doe je dat heel netjes samen. En in de loop van de
12		Jaren kom je er toch achter dat je zelf wat meer de keuze moet maken. Dat,
13		Hij is meer van de onpraktische keuzes, zeg maar.
14	Interviewer:	Echt?
15	Interviewee:	Ja. Bijvoorbeeld zo'n vakkenkast wou 'ie dan allemaal in het zwart hebben.
16		Ja, maar dan zie je daar heel erg het stof op liggen. 'Ja dat maak ik wel
17		Schoon'. Nou puntje bij paaltje wordt dat nooit schoongemaakt dus
18		Uiteindelijk heb ik lekker hier alles weer naar wit veranderd. En ja, mag hij

19		Minder kiezen van mij.
20	Interviewer:	Oké. Dus jij bent eigenlijk wel ‘in charge’, zeg maar?
21	Interviewee:	Ja. De lamp, daar hebben we echt heel lang over gedaan omdat dat wel een
22		Gezamenlijke keuze was en daar hadden we echt allebei een compleet andere
23		Smaak, meestal.
24	Interviewer:	Ja, da’s wel lastig.
25	Interviewee:	Ja. Maar ik denk dat ik dan meestal de doorslag geef qua kleur, of qua... hoe
26		Iets eruitziet. Ja.
27	Interviewer:	Oké. En als je iets nodig hebt, waar begin je dan meestal met je informatie
28		Te vergaren?
29	Interviewee:	Google.
30	Interviewer:	Ja?
31	Interviewee:	Ja. Google en... voor apparatuur, of ook voor meubels?
32	Interviewer:	Voor apparatuur ja, dus bijvoorbeeld je koffiemachine, je jus-pers,
33		Elektrische tandenborstel, printer...
34	Interviewee:	Bijna altijd Google of Bol.com gelijk. En nog weleens gewoon dan, als je dan
35		Een artikel hebt gevonden bij Bol, dat je hem in Google gooit om te kijken
36		Waar die – en dan komt naar voren of die bij de Vonk goedkoper is of bij
37		De... maar meestal is Bol.com wel het voordeligst. Dus dan...
38	Interviewer:	En gebruik je ook van die vergelijkingswebsites?
39	Interviewee:	Nou, dat heb ik wel met een sporthorloge gedaan maar dan krijg je zoveel
40		Verschillende keuzeopties van features wat de één heeft en de ander niet, daar
41		Raak ik een beetje het overzicht van kwijt dus ik kijk meestal wel
42		Prijs gerelateerd ‘wat wil ik eraan uitgeven’ en, nou ja, meer daar m’n
43		Keuze op baseren dan dat je ze echt met elkaar heel erg uit gaat pluizen wat
44		Welke feature heeft en... ja.
45	Interviewer:	En hoe kijk je aan tegen reclame die binnenkomt via de, via de post of via
46		De email?
47	Interviewee:	Via de post dat gaat gelijk de prullenbak in. En via de email... eigenlijk klik
48		Ik dat ook allemaal zo weg.
49	Interviewer:	Ja?
50	Interviewee:	Ja. En als ik ergens op een nieuwsbrief ingeschreven ben dan schrijf ik me
51		Daar op uit, want dat vind ik echt heel irritant.
52	Interviewer:	Ja.
53	Interviewee:	Het gaat ook meestal direct naar spam.

54	Interviewer:	Ja, ja dat ken ik.
55	Interviewee:	En je hebt wel zeg maar, dat je weleens iets van kleding hebt opgezocht en
56		Dat het dan bij Facebook weer in je reclame aankomt. Ja, dat is dan wel weer
57		Soms een trigger omdat je dan elke keer ‘ja, die had ik toen gekeken, het is
58		Toch wel heel erg leuk’. Dat werkt wel bij mij, maar niet via nieuwsbrieven
59		Of wat er in de bus komt.
60	Interviewer:	Oké. En nou ja, zoals voor die, voor die lampen, zeg maar echt iets waar je
61		Wat langer over na moet denken; waar haal je dan je inspiratie vandaan? Is
62		Dat ook wel bijvoorbeeld tijdschriften of zo?
63	Interviewee:	Pinterest. En ik volg bijvoorbeeld Karwei op Instagram. En, en IKEA, ja en
64		Ook op Facebook een aantal van dat soort sites... ja, waar dan plaatjes
65		Voorbijkomen. Ik denk ‘ja, dat vind ik wel leuk’. Maar als ik echt iets – iets
66		Specifiek wil dan ga ik meestal zoeken op Pinterest.
67	Interviewer:	Slim.
68	Interviewee:	Ja. Ja, en bij vriendinnen trouwens zie je ook nog weleens het één en ander
69		Dat je denkt ‘wat een leuke lamp!’ ‘ja die is daar vandaan’ en dan zo. Maar ik
70		Ben dan ook iemand, die gaat dan snel liever naar de winkel toe om het echt
71		Te zien. Om [...] te bekijken, alvast van tevoren te plannen.
72	Interviewer:	Ja. Gewoon echt even... in de winkel een beetje het gevoel d’r bij krijgen.
73	Interviewee:	Ja, ja.
74	Interviewer:	Ja. En de uiteindelijke aankoop, doe je die vaak in de winkel of online?
75	Interviewee:	Apparatuur meestal online.
76	Interviewer:	Oké. En hoe vaak kom je nog weleens in de winkel om echt advies te
77		Vragen zeg maar?
78	Interviewer:	Om echt advies te vragen bijna nooit. Als ik echt naar de winkel ga dan
79		Weet ik al wel dat ik het wil hebben. En... ja. Ik ben eigenlijk een hele
80		Makkelijke koper wat dat betreft, ik ben niet zo van helemaal alles
81		Uitpluizen. Gewoon als ik iets wil hebben, ik vind het er leuk uitzien of de
82		Prijs is goed, dan... of ik heb van iemand gehoord die het ook heeft of ik heb
83		Ergens – we hebben een nieuwe koffiezetter, dat hebben we dan ergens
84		Gedronken en daar waren we dan heel enthousiast over. En, nou ja, dat is
85		Dan voor mij voldoende. Dan hoeft ik niet zeg maar me er heel erg over in
86		Te lezen.
87	Interviewer:	Nee, nee. Dan denk je gewoon van ‘oké, nou, dit was lekker’.
88	Interviewee:	Ja. En dan zet ik thuis de stekker erin en water erin en dan zal het wel goed

89		Gaan. Ging het niet, maar... dan zit er weer een boekje bij en dat je ziet hoe
90		Het werkt.
91	Interviewer:	Ja. Dus als je apparaten koopt, dan... doe je wel eens een gebruiksaanwijzing
92		Open, zeg maar?
93	Interviewee:	Als het niet loopt zoals het moet wel, ja. En dan doe ik het nog eerder wel
94		Maar [partner] niet zo snel. Die is inderdaad echt van de stekker erin en op
95		Knopjes drukken en...
96	Interviewer:	Uitvinden.
97	Interviewee:	Ja. Ik heb dan nog wel, ik ben dan degene die er nog wel naast zit met de
98		Handleiding, van, nou... zo ging die ook een lamp ophangen zonder het
99		Goed te bekijken en ik kwam na 2 tellen in het boekje bladeren 'ja dat moet
100		Zo' en hij had al een uur staan pielen op het trapje. Ja, dat... ja.
101	Interviewer:	Maar dat hoor je wel vaker van mannen geloof ik. Ook dat ze het dan in de
102		Winkel niet willen vragen waar iets staat enzo.
103	Interviewee:	Nee. Maar dan ben ik nog zo iemand die dan lastiger iemand aanspreekt
104		Dus als we in een winkel ergens iets willen, dan stuur ik hem wel op een
105		Persoon af. Ja.
106	Interviewer:	Slim, slim.
107	Interviewee:	Ja. Is wel makkelijk.
108	Interviewer:	Ja. En hoe kijk je aan tegen reclames op TV en radio enzo?
109	Interviewee:	Op TV vind ik ze met name irritant omdat het echt lange reclameblokken
110		Zijn. Dus als je iets zit te kijken duurt dat zo 10 minuten. Dus meestal zetten
111		Wij het op pauze en dan spoel je daarna zo lekker door je programma heen.
112		Maar, ja, je ziet ook wel dingen waarvan je weleens denkt 'ja, dat is wel leuk'
113		Of hè, maar 9 van de 10 keer vind ik reclames op de TV wel heel irritant.
114		Omdat het niet je doelgroep is, of dat het weer over maandverband, of...
115		Dingen dat ik denk 'ja, daar heb ik geen reclame voor nodig', dat koop je ook
116		Gewoon als je je boodschappen doet. Ja. En wat was je tweede...?
117	Interviewer:	Radio.
118	Interviewee:	Radio, ja. Ik luister vrij weinig radio want hij is uit m'n auto gepikt. En ik
119		Heb Spotify van m'n stiefvader zonder de reclames ertussen dus... die mis ik
120		Wel eigenlijk. Ja. Dat, die zijn een stuk korter.
121	Interviewer:	Ja, da's nog wel te doen.
122	Interviewee:	En vaak ook leuk met een grapje erin ofzo, dus dat, dan... is dat ook beter te
123		Doen dan de Tv-reclames van 10 minuten.

124	Interviewer:	Ja. Oké. Nou ja, dus meestal vind je je producten dus online of van vrienden.
125		En... wat wou ik nou vragen? Ja, als je het dan eenmaal gekocht hebt, hoe
126		Kritisch zijn jullie dan voor het product zeg maar? Of je het ook weleens
127		Terugbrengt, of dat je gauw tevreden bent?
128	Interviewee:	Ja, terugbrengen als ik iets online koop is voor mij wel echt een drempel
129		Omdat ik ook niet zo – dat heb ik – ik heb pas één keer ooit iets
130		Teruggestuurd, dat was een kledingstuk volgens mij. Ik denk deels omdat als
131		Ik iets wil dan weet ik al dat ik het wil en is er meestal nooit, tot nu toe nooit
132		Iets mis mee geweest, dus het is ook niet nodig geweest. Maar en ook gewoon
133		Omdat ik het een drempel vind om het terug te sturen. En als je iets koopt in
134		De winkel komt het eigenlijk ook niet zo heel vaak voor, tenzij bij IKEA nog
135		Weleens. Dat je iets hebt meegenomen wat dan thuis toch niet past, of... een
136		Lamp bijvoorbeeld. Die heb ik dan wel – ik heb één keer een lamp
137		Teruggebracht. En dat gaat daar dan ook heel makkelijk. Je weet dan, je krijgt
138		Dan... dus, ook al is het uit de verpakking geweest mag dat dan gewoon
139		Teruggegeven worden.
140	Interviewer:	Dat wist ik niet.
141	Interviewee:	Ja, ze hebben daar een hele aparte teruggavebalie voor. En ze storten het
142		Ook terug op je rekening dus dit gaat daar heel makkelijk.
143	Interviewer:	Oké.
144	Interviewee:	Wel IKEA Family Member zijn dan mag je het volgens mij tot een jaar
145		Retourneren zonder de originele verpakking.
146	Interviewer:	En jullie zijn Member?
147	Interviewee:	Ja. Want dan krijg je ook gratis koffie en thee in het restaurant, dus...
148	Interviewer:	Echt?
149	Interviewee:	Ja.
150	Interviewer:	Ik ben nu ook Member, nou dan moet ik daar ook maar eens heen.
151	Interviewee:	Ja, en vooral niet je kaartje vergeten te, mee te nemen want dan krijg je, dan
152		Geldt het niet. Maar, en je moet hem, als je zelf scant op het einde moet je
153		Hem ook erdoorheen halen. Dus je moet hem wel bij je hebben.
154	Interviewer:	Ja. Oké. Leuk. En nou ja, dus de IKEA daar, daar koop je wel graag
155		Spullen. Heb je ook andere, zeg maar winkels of merken waarvan je zegt ‘nou
156		Daar ben ik echt loyaal aan’?
157	Interviewee:	Winkels die ik wel leuk vind qua woongebied zijn de Karwei en de...
158		Kwantum vind ik heel erg leuk. En de JYSK tegenwoordig, koop ik. Maar

159		Daar heb ik alleen maar één bureau ooit gekocht, verder niks. Maar ik vind
160		Het wel heel leuk om daar te kijken voor de prulletjes ook enzo, ja. Maar
161		Meestal echt voor de grotere meubels tot nu toe echt IKEA geweest. En dus
162		KARWEI, ja.
163	Interviewer:	Ja. En qua... zeg maar, je, nou je koffiezetapparaat of je stofzuiger ofzo. Hoe
164		Kijk je dan aan tegen het merk zeg maar? Is dat belangrijk, welk merk het is?
165	Interviewee:	In verhouding wel tot je prijs. Want we hebben best wel wat merkapparatuur
166		Omdat ik wel het idee vaak heb als je iets koopt met een merk dat het dan
167		Beter is dan, wat je zei de 15 Euro via Ali. Maar ja het hoeft ook weer niet,
168		Het hoeft niet altijd een merk te zijn. Volgens mij heb ik ook een
169		Stofzuiger die niet van een merk is maar die het hartstikke goed doet. Dus
170		Dan, dan kan ook wel weer de prijs doorslag geven. Het hoeft niet per sé
171		Merk te zijn. Ik heb wel ervaring dat dingen van een goed merk...
172	Interviewer:	Bekend merk.
173	Interviewee:	Ja. Dat dat vaak toch wel langer meegaat dan de dingen die je wat
174		Goedkoper hebt gekocht.
175	Interviewer:	Ja. Oké. En... nou je hebt natuurlijk mensen die zeggen van nou ik koop
176		Bijvoorbeeld altijd een iPhone, en een MacBook enzo.
177	Interviewee:	Ja.
178	Interviewer:	Heb je dat ook met bepaalde merken?
179	Interviewee:	Ja, wel met computers inderdaad en, en telefoons, ben ik ook wel Apple-vast.
180		Omdat altijd als ik een Windows laptop had, of hoe heet dat, ja Windows
181		Toch? Dat ging dan heel snel stuk, met 2 jaar was het altijd stuk. En dan had
182		Je virussen te pakken en werd de boel trager. Met Mac, ja dat gaat gewoon 5
183		Tot 10 jaar mee. Heb ik ervaring mee. Zonder dat het – tenminste, telefoons
184		Niet, die worden op een gegeven moment ook traag maar m'n MacBook
185		Gaat echt al jaren mee zonder problemen. Zonder dat ik van alles hoeft te
186		Installeren of te laten doen, of...
187	Interviewer:	Ja.
188	Interviewee:	En dat vind ik wel belangrijk want ik gebruik het voor m'n werk ook veel.
189	Interviewer:	Ja.
190	Interviewee:	En het is lekker dat het allemaal synchroniseert want als je dan een MacBook
191		Hebt en je hebt de telefoon dan kan dat weer onderling heel makkelijk...
192	Interviewer:	Ja, ik heb het nu ook. Het is wel heel relaxed.
193	Interviewee:	En je hebt je boodschappenlijstjes enzo hè, die kun je dan makkelijk delen

194		Met een ander en...
195	Interviewer:	Ja.
196	Interviewee:	Maar verder ben ik niet per sé merkvast op het gebied van apparaten. Ja, qua
197		Wasmachines dan denk ik – heb ik altijd wel het idee dat Miele dan beter is,
198		Maar, ja als Miele dan weer 1500 Euro kost dan hoeft het van mij weer geen
199		Miele te zijn, dus, ja.
200	Interviewer:	Ja, nou ja, ik had ook wel – ik moest dus een wasmachine kopen. En mijn
201		Ouders zeiden van ‘ja, Miele’.
202	Interviewee:	‘Er is geen betere’.
203	Interviewer:	Ja. Maar toen ging ik dus naar de prijzen kijken en toen dacht ik, ja, geen
204		Miele.
205	Interviewee:	Nee. Nee, precies.
206	Interviewer:	En toen heb ik uiteindelijk een Candy gekocht.
207	Interviewee:	Ja, die heb ik ook weleens gehad, kan die ook drogen?
208	Interviewer:	Nee, dat, zelfs dat was te duur.
209	Interviewee:	Oké.
210	Interviewer:	Ik had echt niet zoveel geld, was 200 Euro dat ik eraan heb uitgegeven ofzo.
211		Maar je hebt ook wel wasdrogers. En toen kwam ik erachter dat mijn
212		Koelkast ook van Candy is, dat had ik helemaal niet eerder gezien. Ja.
213	Interviewee:	Opeens zie je dat. Ja.
214	Interviewer:	Dus nu... ja. Dan kijk je toch wel zeg maar... als de reviews goed zijn dan
215		Kan het ook wel... een onbekend merk zijn zeg maar.
216	Interviewee:	Ja, dan check ik inderdaad wel vaak reviews ook, als ik iets bij Bol.com zie
217		Staan van hoeveel sterren, dan lees je door de eerste paar reacties heen en...
218	Interviewer:	Ja.
219	Interviewee:	Ja. Dat wil dan wel helpen.
220	Interviewer:	En verder, hoe is de verhouding voor jullie qua zeg maar prijs en kwaliteit
221		En hoe het eruitziet en functioneren? Wat is voor jullie zeg maar de
222		Prioriteit?
223	Interviewee:	Ik denk alle drie wel. Dat je ze alle drie meeneemt want als, als je iets hebt
224		Wat er heel lelijk uit ziet, dan... ja, is dat minder leuk ofzo. Maar je wilt ook
225		Dat het goed gebruik – goed in gebruik is maar ook weer niet te duur. Dus ja.
226		Ik denk dat ik het alle drie in overweging neem, en maar net – kijk als je een
227		Wasmachine hebt die achter de deur staat dan maakt het me niet zo uit of die
228		Er lelijk uit ziet als die het maar goed doet. Maar als het een product is wat

229		Echt zo in je aanrecht staat, bijvoorbeeld de koffiezetter, dan vind ik het wel
230		Leuk dat 'ie er ook een beetje leuk uitziet. Dus dan let ik weer meer op
231		Uiterlijk ook. En op hoe de koffie smaakt uiteraard.
232	Interviewer:	Ja, ja. Ja. Oké. Wat wou ik nog meer vragen... ja, en als je dan zeg maar een
233		Apparaat hebt dat... dat stukgaat en dat je moet vervangen, waar begin je
234		Dan? Is dat zeg maar vanuit wat je daarvoor had of begin je weer opnieuw
235		Met zoeken?
236	Interviewee:	Da's een goeie. Volgens mij kies ik dan, dat hangt ervan af, maar meestal
237		Ben ik dan toch wel weer dat ik weer iets anders koop. Dus niet precies
238		Dezelfde weer terugkopen maar toch weer net een andere of... qua printer
239		Heb ik dan bijvoorbeeld een upgrade genomen en voor, dan weer voor thuis
240		Heb ik dan iets gezocht dat wel weer kon scannen dus dan zoek je toch wel
241		Weer iets wat net even anders is dan wat je al hebt. En met de koffiezetter
242		Waren we over de vorige niet tevreden dus dan ga je sowieso ook een ander
243		Merk... ja. Ja, meestal kom je er in de loop van een product achter dat het
244		Dan toch niet helemaal – en dan weet je wat je wel wil voor een volgende.
245	Interviewer:	Oké. En hoe staan jullie tegenover gadgets enzo, zeg maar, dingen die je...
246		Ja, hebbedingetjes.
247	Interviewee:	Ja, heb je daar een voorbeeld van?
248	Interviewer:	Nou ik heb best wel wat mensen gesproken die een Sonos hebben, of zo van
249		Die speakers, zo'n soundsystem. Of zo van die smart lampen, dat je met zo'n
250		Appie kan bedienen. Of zeg maar allemaal verschillende keukenapparaten die
251		Je niet heel erg nodig hebt maar wel heel fancy zijn. Een Quooker, dat soort
252		Dingen.
253	Interviewee:	Ja. Ja, ik denk dat [partner] meer van de gadgets in de richting van speakers
254		Enzo, die hadden we wel achter de televisie staan maar die gebruikten we dan
255		Sporadisch. En dat waren ook niet heel mooie. Ik denk dat als je heel veel
256		Geld hebt, over hebt, dat je dan wel, dat 'ie dat soort dingen wel nog meer
257		Zou aanschaffen. En keukenapparaten koop ik eigenlijk ook wel alleen wat
258		We echt nodig hebben. Dus ik heb dan wel echt een 'slowjuicer' maar die
259		Gebruik ik dan ook echt dus ik zou dan niet... je hebt ook wel van die... weet
260		Je wel van die, hoe heet zo'n ding, Kenwood, zo'n mooie luxe
261		Keukenmachine. Maar dat zou ik dan niet kopen want gebruik – als je dan
262		Een cake gaat bakken doe je dat toch gewoon even met de handmixer, of...
263		Hè, dat gaat dan even goed, dus. Ja, dat...

264	Interviewer:	En wat is een ‘slowjuicer’?
265	Interviewee:	Een, waar je een sap in maakt, een sapcentrifuge.
266	Interviewer:	Oké, ja. Dat is echt waar je zeg maar van die hele appels in kan gooien enzo?
267		[Here the interview-related conversation was paused.]
268	Interviewer:	Ja, en qua vervangen van dingen. Hoe makkelijk ben je daarin? Of hoe, of
269		Jullie?
270	Interviewee:	Ik ben vrij gemakkelijk. Ja. Als iets niet meer helemaal functioneel werkt
271		Dan kan ik best wel al snel denken ‘kan wel weg en we doen het nieuw’. Ja.
272	Interviewer:	Ja.
273	Interviewee:	Mits het – ook qua prijs zeg maar want als je natuurlijk iets voor een paar
274		Tientjes kan vervangen is dat makkelijker, maar bijvoorbeeld de vaatwasser
275		Die al een jaar buiten werking is en dan denk ik ‘nou we doen de was wel
276		Met de hand’, ook al is dat soms heel irritant. Dus dan... het is dan ook weer
277		Welke prijsklasse het is.
278	Interviewer:	Ja, het is wel duur natuurlijk.
279	Interviewee:	Ja, en de moeilijkheidsgraad hier is dat – het is een speciale afmeting. Dus
280		Als het precies hierin passend moet zijn, er is maar één apparaat te koop dat
281		Hier specifiek in die kast past en die is 1500 Euro. Ja, dat gaan we niet doen.
282		Dus wij hadden zoiets van dan willen we een hele nieuwe ombouw en ook
283		Een nieuwe koelkast omdat er ook wel schimmel in de koelkast staat. Ja, dan
284		Is het opeens een heel ander geintje.
285	Interviewer:	Ja.
286	Interviewee:	Dan, van 2-300 Euro kun je een vaatwasser wel vinden. Maar... ja, dan moet
287		Je opeens een andere ombouw en een koelkast erbij en dan, nou ja, denk je
288		‘laat maar zitten’. Lukt nu zo ook wel, de was met de hand, prima.
289	Interviewer:	Ja. Ja, snap ik. Ja. Nog even sparen.
290	Interviewee:	Ja. en ook gedoe om dan uit te zoeken wat je wil. Wat er dan weer bij past.
291		Dus dan, we zijn al een paar keer naar de IKEA geweest daarvoor om te
292		Kijken wat we mooi vinden en, maar ja, je wordt er dan niet zo heel wijs uit
293		Wat dat dan kost en ik ben dan inderdaad te beroerd om even te gaan zitten
294		En advies te vragen en dan denk ik ‘nou, komt een volgende keer wel’.
295	Interviewer:	Ja. Ja, snap ik. Ja. En doe je ook wel veel met vrienden en familie praten
296		Over van ‘goh, welk merk gebruiken jullie voor dat apparaat’ enzo. Of dat je
297		Zelf heel erg merken aanprijst?
298	Interviewee:	Ik denk dat dat wel gebeurt maar niet dat ik me er heel erg bewust van ben.

299		Maar het is wel als je bijvoorbeeld iets wilt gaan kopen dat je wel navraagt
300		Van ‘hé wat hebben jullie’, bijvoorbeeld een printer van het werk, dat je aan
301		Collega’s vraagt van ‘hé wat voor printer hebben jullie dan’ of ‘kan jij dan
302		Ook scannen? Scan je dan ook of gebruik je dat eigenlijk niet?’ op die manier
303		Check je het wel een beetje. Maar ook geregeld niet, hoor. Dan wil ‘ie
304		Een kruimeldief en dan koopt ‘ie gewoon een kruimeldief online en dan
305		Prima.
306	Interviewer:	Jullie hebben nog een kruimeldief!
307	Interviewee:	Ja.
308	Interviewer:	Jullie zijn denk ik de enige in Nederland.
309		[Here the interview-related conversation was paused.]
310	Interviewer:	En hoe kijken jullie aan tegen energiezuinigheid en duurzaamheid enzo?
311	Interviewee:	Voor... zeg maar algemeen of voor...
312	Interviewer:	Ja, voor apparatuur zeg maar. Labels en... ja, vooral zeg maar de labels.
313		Hoe energiezuinig apparaten zijn. Hoe vervuילend.
314	Interviewee:	Daar let ik eigenlijk bij apparaten nooit op maar bij de IKEA heb je dat wel,
315		Bij de lampen, bijvoorbeeld. En dan ben ik wel meer geneigd om naar
316		Meer A te kijken. Maar voor apparaten... op de vorige droger heeft [partner]
317		Dan uitgezocht... d’r zit volgens mij ook wel een redelijk goed... B of
318		Iets, iets van het hogere segment op, maar ik ben er zelf niet mee bezig. Nee.
319		Niet zo.
320	Interviewer:	Oké. Nou, even kijken hoor. Volgens mij heb ik bijna alles wel gevraagd.
321		Ja, dat was het geloof ik wel. Wilde je zelf nog iets toevoegen?
322	Interviewee:	Nou, ik weet zo gauw niks.
323	Interviewer:	Nee? Oké. Nou dan ga ik hem stopzetten.
		[End of recording.]

Appendix K Transcript of interview with Ms Griet Driessen-Kuypers

Background information

Date:	23 March 2019
Location:	Home of interviewee in Delft, the Netherlands
Length:	00:29:29
Interviewee:	Ms Griet Driessen-Kuypers, home owner in Delft, the Netherlands
Owner of EHFC:	Yes
Interviewer:	Ms. Kirsten Vreede, second-year student master's in international business at University of Economics, Prague, Czech Republic
Transcriber:	Ms. Kirsten Vreede
Interview language:	Dutch

Transcript

1	Interviewer:	Heb ik nu de opname aangezet.
2	Interviewee:	Ja.
3	Interviewer:	En... nou ja het is dus, ja dat wilde ik nog zeggen, het is dus meer een
4		Gesprek hè, ik hoef dus niet een hele vragenlijst af te werken.
5	Interviewee:	Nee, oké.
6	Interviewer:	Dus misschien kan je eerst wat vertellen over, nou ja, hoe lang jullie hier al
7		Wonen en je ervaringen hier enzo. Of, wat wou ik zeggen...
8	Interviewee:	Wij wonen hier nu bijna 17 jaar. Een mooi vrijstaand huis maar wel een
9		Huis van ruim 100 jaar. En er is al heel veel aan opgeknapt. Maar omdat het
10		Ruim 100 jaar oud is vraagt het ook heel veel onderhoud. En ik merk dat ik,
11		Ja, vind ik wel lastig, wat moet ik jou nou vertellen?
12	Interviewer:	Nee dat hoeft verder niet heel gedetailleerd hoor. Maar, nou ja, veel
13		Onderhoud dus en waarschijnlijk ook veel materiaal, producten aangeschaft
14		Over de afgelopen jaren.
15	Interviewee:	Ja.
16	Interviewer:	Inclusief dus elektrisch kacheltje en ventilatie fan geloof ik dat jullie in de

17		Slaapkamer hebben?
18	Interviewee:	Die was er al. Die aan het plafond hebben we inderdaad, ja, die hebben wij
19		Zelf gedaan. Terwijl er ook al een soort aircosysteem was maar dat maakte
20		Zoveel herrie 's nachts. Dus wij wilden iets wat niet zoveel herrie maakte
21		Om hem 's nachts ook te laten draaien. En we hebben inderdaad sinds 2, 3
22		Jaar een nieuwe cv-ketel maar ondanks dat is het gewoon toch nog, als het
23		Echt koud is, is het in delen van het huis toch nog niet behaaglijk. Dus om die
24		Reden hebben wij inderdaad ook een elektrisch kacheltje gekocht. En dat
25		Komt heel goed van pas. Dus... soms is het maar een uurtje nodig, maar het
26		Is wel heel erg lekker en... ja, we hebben geïnvesteerd ook in... de ruiten zijn
27		Vervangen, hier nog beter dubbel glas, [...] dubbel plus en weet ik het
28		Allemaal, en... dus we zijn best wel bezig met investeren. De serre is
29		Helemaal vernieuwd. Die zit nu ook veel beter in elkaar. En de muren zijn
30		Geïmpregneerd. De kelder is geïmpregneerd. Nou, we hebben heel veel
31		Geïnvesteerd in het huis, ja. Dat klopt. Maar we komen nu op een punt dat we
32		Zeggen van 'het is mooi geweest en nu mag een ander het stokje overnemen'.
33	Interviewer:	Ja. En hoe verdelen zeg maar de verantwoordelijkheid in al die
34		Beslissingen te nemen? Niet zo zeer qua verbouwing want dat is natuurlijk
35		Wel een grotere investering, maar meer zo die producten zeg maar die je
36		Koopt zoals zo'n ventilatie fan, of zo'n kacheltje, of nieuwe lampen, of een
37		Printer, of... koffiezetapparaat.
38	Interviewee:	Oké. Dat zijn wel dingen die we samendoen. Dan gaan we wel – of samen
39		Kijken in ieder geval of... naar zo'n winkel daarvoor. En sommige producten
40		Verdiepen we ons van tevoren wel in want anders denken we echt van 'ja.
41		Waar vind je zoiets?'. Nou dan is het internet natuurlijk een ideaal medium.
42		Om je een beetje te verdiepen in producten. Het één kan je bij Blokker kopen
43		En het andere ga je toch naar een speciaalzaak. Voor verwarmingen, of
44		Lampenwinkels, terwijl die er ook steeds minder zijn. Dus dat doen we
45		Eigenlijk wel samen. Ja. Ja.
46	Interviewer:	En als je je dan op het internet gaat verdiepen, wat voor websites gebruik je
47		Dan?
48	Interviewee:	Ik ben een Googlefan. En daarna...
49	Interviewer:	Maakt niet zoveel uit? Maar je hebt niet zeg maar dat je altijd dezelfde
50		Vergelijkingssites gebruikt, of altijd naar Bol.com ofzo, zeg maar?
51	Interviewee:	Nou, Bol.com ben ik wel...

52	Interviewer:	Of Gamma.nl?
53	Interviewee:	Nee, Gamma niet per sé. Nee, bij Gamma heb ik altijd het idee, bij Gamma,
54		Eén letter en dan is het gammel. Dus daar ben ik altijd een beetje, een beetje
55		Terughoudend. Niet alle ervaring is heel goed bij gammel. Bij Gamma.
56	Interviewer:	Nieuwe naam.
57	Interviewee:	Nieuwe naam. Dus... nee, en je hebt ook wel van de Consumentenbond of
58		Dat soort, Kieskeurig heb je ook wel vergelijkingssites. Dus voor sommige
59		Dingen doe je dat, doen we dat wel. Als je een wasmachine koopt, dan...
60		Maar ja, inmiddels weten we ook wel, Miele is gewoon een goede
61		Wasmachine. Weet je, dus we kunnen dat ons ook permitteren. Ik hoef niet te
62		Kijken van 'goh, kan die niet 100 Euro goedkoper'. Nee, ik wil gewoon 10
63		Jaar een goede wasmachine.
64	Interviewer:	Jij wil gewoon een Miele.
65	Interviewee:	Wij willen gewoon dan een Miele, klaar. En dan weet ik gewoon dat ik een
66		Goede wasmachine heb. Dus... we zijn daarin niet zo heel kritisch dat ik
67		Allerlei sites afstroop naar... zoals dat kacheltje, hoe is dat kacheltje hier
68		Gekomen? Nou, dat weet ik al niet eens meer precies maar... misschien
69		Wijden we nu te veel uit?
70	Interviewer:	Nee hoor.
71	Interviewee:	Nee? Oké.
72	Interviewer:	Je kan gewoon doorpraten over iets wat je zelf, waar je zelf aan moet denken
73		Ofzo. Als het echt niet relevant is dan stop ik je wel.
74	Interviewee:	Oké. Goed.
75	Interviewer:	Ja. Oké, dus dan... ja, verschillende website eigenlijk.
76	Interviewee:	Ja. Ja precies, en soms weten we ook, voor sommige dingen weet je gewoon
77		Ja, als wij lampen gaan kopen dan gaan we naar, ga ik op zoek 'waar is een
78		Lampenzaak in de buurt?'. Die is er dus al niet eens meer in Delft. Dus
79		Moesten we naar Zoetermeer of Rijswijk ofzo, dus... maar dan wil ik wel
80		Graag naar een speciaalzaak. Ik zal niet een lamp kopen via het internet
81		Ofzo, dat vind ik, ik wil hem zien.
82	Interviewer:	Ja.
83	Interviewee:	Dus... zoiets. Ja.
84	Interviewer:	En... nou ja, je zei dus dat met, met de wasmachine dat je eigenlijk altijd
85		Voor Miele gaat.
86	Interviewee:	Ja.

87	Interviewer:	Heb je dat ook wel voor andere producten, dat je zegt ‘nou altijd dit merk’,
88		Of ‘altijd die winkel want dat is goed en daar ben ik trouw aan’?
89	Interviewee:	Nou, we hebben nu inderdaad, met Kerst moesten we een nieuwe, was onze
90		Combimagnetron ter ziele gegaan en we hadden een SHARP. Daar waren we
91		Heel tevreden over. Dus dat was voor ons eigenlijk ook wel meteen zo van
92		‘Nou dus gaan we weer voor en SHARP’. Heb ik nu een beetje spijt van want
93		Deze zit toch iets anders in elkaar en ik vind hem wat minder praktisch. Op
94		De vorige kon ik zien hoe laat het was. Dat kan nu niet meer.
95	Interviewer:	Nee?
96	Interviewee:	Nee dat kan niet meer. En ik vind de schermpjes nogal donker. Dus ik ben
97		Niet zo heel erg tevreden. Terwijl ze bij de BCC zeiden van ‘nou dan hebt u
98		Die gehad, dan’ - want we namen die oude mee terug, hè, dat kan je daar dan
99		Inleveren en dan... dan ben je daar ook meteen vanaf. En dan koop je daar
100		Een nieuwe en toen ‘nou dan zou u deze kunnen nemen’, nou oké. En... dus,
101		Hij, op zich werkt ‘ie verder prima hoor, daar niet van. Maar hij is niet zo –
102		Ik vind hem niet zo handig in het gebruik en ik mis m’n klokje erop zeg maar.
103	Interviewer:	Ja.
104	Interviewee:	Dat zijn van die gewenningen. Dus, dus wij zijn wat dat betreft trouw aan
105		Merken inderdaad. Als iets goed bevalt dan wil ik wel weer zo’n zelfde merk.
106		En qua winkels, ja... wat dat betreft hebben we keus. Ja, BCC is voor ons wel
107		De winkel waar we dan komen inderdaad. We hebben daar ook eigenlijk
108		Altijd goede service. Ik bedoel een wasmachine wordt thuisgebracht, wordt
109		Geïnstalleerd. Hoewel we de wasmachine ook weleens bij het
110		Wasmachinehuis kopen. Ja, ja, dat hebben we nu ook inmiddels gedaan. Ja.
111		Da’s waar.
112	Interviewer:	Maar meestal toch wel BCC?
113	Interviewee:	BCC is wel voor veel dingen... ja.
114	Interviewer:	En hoe is dat dan in de winkel, zeg maar... heb je je keus vaak al gemaakt of
115		Sta je echt open voor advies zeg maar van de... hoe noem je dat? Van de
116		Medewerkers?
117	Interviewee:	Ja, voor dat soort apparaten wel. Dan denk ik wel van nou, misschien kan
118		Ik, als zij ons... zij vragen ons vaak van ‘waar gaat u het voor gebruiken?’
119		Of als je het over een wasmachine hebt van, soms heb je trommels van 4
120		Kilo of van 6 kilo, weet ik het, en ‘nou hoe groot is uw wasmachine?’ of
121		‘Hoeveel was draait u?’ ‘Hoe groot is uw gezin?’ en nou, dan denk ik ook

122		Wel van 'ik had dat type bedacht maar dat is 6 kilo, hoe vaak heb ik nou een
123		Een was van 6 kilo bij elkaar?'. Nou dat is dan eigenlijk heel zonde want dat
124		Is dan inefficiënt. Dus duur. Nou, in dat soort dingen laten we ons dan wel
125		Adviseren, ja, dat vind ik dan wel fijn. Dus...
126	Interviewer:	Oké. Nou en als je denkt aan, nou zoals lampen zei je, dan ga je graag naar
127		Een lampenwinkel. Dat zijn natuurlijk wel producten die je graag zeg maar
128		Een beetje mooi eruit wil laten zien. Waar haal je dan verder je inspiratie
129		Vandaan? Qua tijdschriften, reclamefoldertjes enzo?
130	Interviewee:	Ja. Nou reclame krijgen we niet meer in de bus. Heerlijk. Maar we kopen nu
131		Heel gericht, koop ik dan, zoals nu met ons nieuwe huis, heb ik een aantal
132		Tijdschriften gekocht. En dat vind ik dan heerlijk, daar haal ik dan echt
133		Inspiratie uit. Dan denk ik 'zoiets vind ik mooi, en dat'. Dus tijdschriften.
134		Gewoon echt woonmagazines, Landelijk Wonen, nou dat soort tijdschriften,
135		Weet je wel, dus... ja.
136	Interviewer:	Oké. En met reclames op radio en tv, hoe ervaar je dat?
137	Interviewee:	Nou radio luister ik sowieso eigenlijk nauwelijks. En op de tv zetten we
138		Meestal het geluid uit. Ja nee echt waar. Ja, vind het echt verschrikkelijk. Dus
139		Nee daar voel ik me, nee, hebben we weinig mee. Dus ja.
140	Interviewer:	Nee, dat hebben wel veel mensen volgens mij.
141	Interviewee:	Wat zeg je?
142	Interviewer:	Dat hebben wel veel mensen volgens mij.
143	Interviewee:	Ja, denk ik ook wel, ja.
144	Interviewer:	Oké. En... even kijken hoor. Ja en hoe zit dat met zeg maar advies van
145		Vrienden en familie, hoe belangrijk is dat voor jullie? Qua merk of product,
146		Als ze zeggen van 'nou je moet dit nemen' of 'je moet dat nemen'.
147	Interviewee:	Nou, we hadden heel lang dat we heel sterk op onszelf, op elkaar
148		Vertrouwen, [partner] en ik dan. Maar ik merk nu wel nu jullie
149		Ouder zijn, de kinderen ouder zijn, dat ik ook wat meer durf te varen op de
150		Ervaring en kennis van de kinderen. En dat vind ik ook wel weer soms een
151		Eyeopener Dat ik denk van 'oh ja'. Weet je, je hebt, als je zoals wij, ik ben
152		Natuurlijk ook al 60+, je denkt vaak volgens een bepaald patroon. En dat het
153		Ook wel eens, dat je ook op een andere manier kan denken, dat komt niet
154		Altijd in je op. En als een ander, in dit geval dan je kinderen dat zeggen, die
155		Dat ook durven, zo'n verhouding hebben wij gelukkig. Ja, maar goed, andere
156		Mensen zullen dat misschien niet doen, dat kan. En dat ik dan denk 'oh ja,

157		Goh, daar kon je eigenlijk weleens gelijk in hebben, zo kan je het misschien
158		Ook zien of misschien moeten we eens daarop letten, of het kan ook zo'. Dus
159		In die zin... ja, dat gebeurt nu weleens. Ja.
160	Interviewer:	Oké. Oké. En nou ja, als je dan dus uiteindelijk een product gaat kiezen, hoe
161		Is dan je... waar liggen dan je prioriteiten zeg maar qua prijs en kwaliteit en
162		Design en merk? Wat is voor jullie het belangrijkste?
163	Interviewee:	Kwaliteit. En we zijn, maar ja goed wat ik al zei, we kunnen dat vaak zeggen
164		Ook. Maar wij zeggen ook heel vaak 'aan elke kwaliteit hangt een
165		Prijskaartje'. Maar met die kwaliteit weet je ook vaak dat je een product
166		Koopt wat je als het goed is gewoon, waar je langer plezier van hebt. Dus
167		Dan betaal je wel wat meer op dat moment. Maar je hoeft er dan ook heel
168		Veel jaren niet meer naar om te kijken als je het over een wasmachine hebt.
169		Dus die kost dan misschien wel 1500 euro maar dan heb ik gewoon 10-15
170		Jaar ook gewoon een wasmachine, klaar. Ik kan ook een wasmachine van
171		300 Euro kopen, nou dan mag ik hopen dat 'ie het over 3 jaar nog doet en dat
172		Niet m'n keuken blank staat en weet ik het allemaal.
173	Interviewer:	Ik kan het je over 2 jaar vertellen.
174	Interviewee:	Dus, maar goed, tuurlijk, wij zijn in de gelukkige omstandigheid dat we op
175		Die manier – maar kwaliteit is voor ons wel heel belangrijk, is wel eigenlijk
176		Een leidraad voor ons, de belangrijkste. Ja.
177	Interviewer:	En als je nu denkt aan... nou ja, een wasmachine is natuurlijk best wel duur
178		En die staat lekker weggestopt in de bijkeuken maar producten die zeg maar
179		Wat goedkoper zijn en wat meer in je huis staan zoals een koffiezetapparaat
180		Of een waterkoker... hoe belangrijk is het, het uiterlijk van het apparaat dan
181		Voor jou?
182	Interviewee:	Ja, ja. Ik vind inderdaad dat redelijk belangrijk inderdaad. Zo'n waterkoker
183		Noem je nou zoiets. Ja, je hebt er zo van die lelijke gedrochten bij. Dat ik echt
184		Denk van 'nou dat wil ik niet in' – nee deze is donker en beschaafd
185		Modelletje en dat mag dan op het aanrecht. Ja, want anders, nee liever niet.
186		Dus dat is wel belangrijk dan. Ja. En ook bij een koffiezetapparaat, je hebt
187		Tegenwoordig zulke grote joekels van dingen dat ik echt denk van 'help
188		Dan staat m'n halve aanrecht vol met alleen het koffieapparaat'. Dat wil ik
189		Helemaal niet. Dus, dan heb ik het gevoel alsof ik thuis in een soort van café
190		Sta ofzo. Een cafetaria. Het is alleen maar voor ons tweetjes, ik bedoel... dus
191		Nee, dat is wel belangrijk hoe zoiets eruitziet, ja. Ja.

192		Ja, ik heb nu ook, ik heb nu een waterkoker met een blauw lampje erin.
193		[Here the interview-related conversation was paused.]
194	Interviewer:	Nou, oké. Dus dat is wel belangrijk. En hoe zat dat met dat elektrische
195		Kacheltje? Want dat is best wel een groot grijs ding. Waar hebben jullie met,
196		Met het kacheltje op gelet? Is het te lang geleden?
197	Interviewee:	Ja.
198	Interviewer:	Nou ik kan het ook anders vragen. Stel dat 'ie morgen het begeeft. Waar zou
199		Je met het volgende kacheltje op letten? Zou je zeggen van 'nou we nemen
200		Dezelfde' of 'dit willen we anders' of 'dit is dan belangrijk'?
201	Interviewee:	Wat ik heel belangrijk vind is dat 'ie makkelijk in het gebruik is. Ik ben heel
202		Slecht in het lezen van gebruiksaanwijzingen. Het moet gewoon aan en uit en
203		Klaar. Het moet niet te zwaar zijn, het moet hanteerbaar zijn. En dat is deze.
204	Interviewer:	Dus qua, dat je hem zeg maar naar verschillende ruimtes kan dragen?
205	Interviewee:	Ja. De ene keer zit ik hier maar soms heb ik het ook koud in de keuken,
206		Studeerkamer. Dus inderdaad dat 'ie niet loeizwaar is dat ik het niet op kan
207		Tillen of weet ik wat moet... dat vind ik heel vervelend. Dat ik het gewoon
208		Zo huppakee, en dat gaat met deze wel. Dus inderdaad hanteerbaar...
209	Interviewer:	En makkelijk dus, gebruiksvriendelijk.
210	Interviewee:	Ja, ja.
211	Interviewer:	Dat je geen gebruiksaanwijzing nodig hebt.
212	Interviewee:	Het is misschien te veel gevraagd hoor maar goed. Ja, en verder uiteraard
213		Dat 'ie vrij snel – dat je vrij snel resultaat hebt. Dat je niet een half uur moet
214		Wachten voordat je denk 'nou hè hè, ja ik merk nu dat het kacheltje aan is'.
215		Nee die we nu hebben die is heel snel... voel je dat gewoon.
216	Interviewer:	Ja.
217	Interviewee:	Zo'n straalkachel, dus...
218	Interviewer:	Oké. En qua geluid en duurzaamheid enzo?
219	Interviewee:	Nou geluid, hij moet niet veel geluid maken. Dat doet deze gelukkig niet, dat
220		Valt wel mee. En duurzaamheid, ja dat vind ik wel een lastige hoor. Want ja,
221		Ik heb daar helemaal geen verstand van inderdaad. Ik wil het alleen maar
222		Warm hebben op dat moment. Dus dan denk ik 'kachel, doe gewoon je werk'.
223	Interviewer:	En met lampen enzo kijken jullie wel naar de labels? En voor koelkasten
224		En dingen? De energie labels.
225	Interviewee:	Ja. Dat wel. Hoewel ik met lampen vind ik het momenteel erg lastig, met die
226		Overgang van zeg maar de gloeilamp naar de ledlamp en hoeveel – hoe dat

227		Dan met het wattage zit. Nou, dat soort dingen, dat vind ik zo irritant. En ik
228		Vind het licht vaak niet mooi. Hoewel de keuze langzamerhand wel steeds
229		Groter wordt.
230	Interviewer:	Ja, ja.
231	Interviewee:	Voorheen was het echt witter dan wit, koud licht allemaal.
232	Interviewer:	Het kan nu ook wel geel licht.
233	Interviewee:	Ja. Dat wordt wel beter. Dus, maar ik moet daar nog erg aan wennen. En
234		Ik ben nog heel blij dat we nog steeds gloeilampen in de kast hebben liggen.
235		We maken ze in ieder geval op. Dus...
236	Interviewer:	Ja.
237	Interviewee:	Ja. Oké.
238	Interviewer:	Oké. Even kijken hoor. Ja en als je dan eenmaal een product in huis hebt,
239		Hoe kritisch ben je dan zeg maar qua... of je er tevreden mee bent, of je het
240		Terugbrengt... qua verwachtingen zeg maar.
241	Interviewee:	Dat vind ik wel een lastige vraag. Ja...
242	Interviewer:	Nou ja... ja het moeten open vragen zijn, vandaar.
243	Interviewee:	Ja dat snap ik, ik snap het.
244	Interviewer:	Hoe vaak zijn jullie wel echt ontevreden dat je zeg maar echt apparaten
245		Terugbrengt? Of klachten indient ofzo?
246	Interviewee:	Nee. Dat kan ik me niet herinneren dat we dat hebben, dat we dat hebben
247		Gehad. Het is wel zo bijvoorbeeld dat we, dat er lampen zijn waarvan we
248		Nu denken naderhand van... maar die zijn ook, sommigen zijn meegegaan
249		Met verhuizingen. En een lamp heeft nou eenmaal ook niet het eeuwige
250		Leven, dus we merken nu dat sommige lampen een beetje gaan, problemen
251		Gaan geven. Ja, dan heb je zo'n schuifpaneeltje waarmee je het licht kan
252		Dimmen al dan niet. Maar dat – daar komt dan sluiting in ofzo. Dus dan heb
253		Je ineens, heb je niks en dan ineens is het meteen volle bak. En een andere
254		Keer dan is het weer heel zacht en dan zitten we na een half uur [...]. Nou
255		'nu is het licht'. Uit het niets.
256	Interviewer:	Dat is wel schrikken.
257	Interviewee:	Ja dat is schrikken. Maar ja, goed, dat is dan een beetje inherent aan het
258		Systeem denk ik. Maar ik kan me niet herinneren dat we met een apparaat
259		Teruggegaan zijn. Nee. Nee. Misschien wel dat er in de loop der jaren een
260		Apparaat is geweest waarvan ik dacht 'nou..'. Ik heb bijvoorbeeld – ja ik heb
261		Bijvoorbeeld een, hoe noem je zoiets, een keukenmachine gekocht. Zo'n

262		Mixer die dan, die dan in een bak staat, en dan... dat zie je dan in die
263		Kookprogramma's ook hè, dan gaat dat aan en...
264	Interviewer:	Superhandig.
265	Interviewee:	Hartstikke handig. Heel Holland Bakt, hup, in de bakmachine. Nou en ik heb
266		Natuurlijk heel veel gebakken. Dus ik dacht 'goh'. Stond ik altijd maar met
267		Die mixer in die gootsteen in die bak. En dacht ik 'Clema ga dat nou
268		Gewoon – koop dat nou'. Dus dat heb ik gedaan. Van Philips volgens mij.
269		Dus ik dacht nou, Hollands merk. En – daar kijk ik inderdaad ook wel een
270		Beetje naar, probeer ik wel... dat is SHARP natuurlijk niet, maar goed.
271		Philips dan wel.
272	Interviewer:	Dat je een beetje eer aan je eigen land... aandoet?
273	Interviewee:	Ja. Ja, precies. En... maar ik vind het een onding. Ik vind het echt zo
274		Onhandig. Nou weet je wat je – als je je voorstelt dat je dus boter hebt. En
275		Daar doe je dan meel bij. En dan moet dat oplossen, dat moet dan mengen.
276		Maar wat gebeurt er? Het gaat langzamerhand, gaat het zo langs die want
277		Omhoog. Dan op een gegeven moment zit daar, zit je beslag, en dat ding dat
278		Staat maar te draaien.
279	Interviewer:	Echt?
280	Interviewee:	Dan denk ik nou dat vind ik helemaal niet handig. Dat vind ik niet handig.
281		Dus waar het dan misgaat weet ik niet. Op die programma's op tv zie je
282		Natuurlijk ook niet precies – je ziet ze niet een halfuur bezig. Je ziet niet een
283		Halfuur dat ding draaien, dat ik denk 'staan zij nou ook na 10 minuten eerst
284		Weer alles van de wand te halen, nou en dan weer opnieuw...'. Dus daar heb
285		Ik – ik merk nu dat ik heel vaak toch maar gewoon weer de mixer pak en dan
286		In de bak en het zelf doe en...
287	Interviewer:	En de keukenmachine die staat dan zeg maar in de kast?
288	Interviewee:	Ja. Ja.
289	Interviewer:	Nee dat is oké hoor, maar je hebt hem niet teruggebracht zeg maar?
290	Interviewee:	Nee. Dat vond ik ook heel lastig, omdat ik hem gewoon al een tijdje
291		Gebruikt had en ik denk ook dat de winkelier – hoe heb ik die gekocht?
292		Heb ik die bij – ik geloof bij Bol.com, wat erg. Ja. Ik geloof het wel. Dat
293		Weet ik al niet eens meer. Maar in ieder geval, nee, dat komt dan ook niet in
294		Me op, dan merk – denk ik gewoon in de loop der tijd van 'nou, dit heeft
295		Me toch niet gebracht wat ik gehoopt had'. Dus ik gebruik hem maar heel
296		Incidenteel. Kijk, als je, als je bijvoorbeeld veel vocht erbij hebt en het

297		Daarmee dus gewoon laag blijft, dan werkt het wel. Maar boter...
298	Interviewer:	Ja, dus als je er dus zeg maar een halve liter melk bij gooit dan is het oké?
299	Interviewee:	Ja, pannenkoekbeslag, dan gaat het wel lukken. Maar die boter alleen met dat
300		Zelfrijzend bakmeel en dan af en toe een ei erbij... nou, dan zit het allemaal
301		Aan de zijkant en dan denk ik 'nou dit werkt niet zo'.
302		[Here the interview-related conversation was paused.]
303	Interviewer:	Oké. Nou dan zijn we bij het laatste aangekomen. Je zei dus dat jullie vaak
304		Wel blij zijn met een merk... of als je blij bent met een merk dat je zeg maar
305		Meer koopt, zoals de Miele wasmachine. Misschien ook wel met de
306		Stofzuiger?
307	Interviewee:	Ja, ook Miele.
308	Interviewer:	Ook Miele, ja. Dus jullie zijn wel Mielefans.
309	Interviewee:	Ja. Ja, blijkbaar wel. Wij gaan dan heel duidelijk voor kwaliteit en dat het
310		Dan wat duurder is, is nu onze ervaring, vinden we niet erg. Want die
311		Wasmachine ging inderdaad 10-12 jaar mee. Zonder dat je een monteur
312		Nodig hebt. Nou dan denk ik 'nou ja prima toch?'.
313	Interviewer:	En ben je dan ook wel... hoe zal ik dat zeggen... dat je dat echt aan
314		Vrienden en familie zeg maar aanprijst?
315	Interviewee:	Ja. Maar ook wel... ik kijk wel naar de persoon die voor mij staat. Ik kan
316		Tegen mijn hulp zeggen 'je moet een Miele wasmachine kopen' maar ik
317		Weet dat ze dat niet kan betalen.
318	Interviewer:	Ja.
319	Interviewee:	Dus dat kan ik dan wel zeggen maar...
320	Interviewer:	Dat is niet zo aardig.
321	Interviewee:	Dan denkt ze van 'nou jij hebt makkelijk praten met je dikke portemonnee'
322		Hè? Ik bedoel dus, ik kijk wel wie er voor me staat. Maar soms denk ik wel
323		Van 'nou, als ik je nog een tip mag geven, ik zou dit of dat doen'. Het is
324		Natuurlijk ook keuzes die je maakt, hè. Ik bedoel, er zijn ook mensen die een
325		Hele goedkope wasmachine hebben maar wel zo'n heel duur televisiescherm
326		In de kamer. Dan denk ik 'ja, dat hebben wij weer niet'. Dus ja, het is de
327		Keuze ook die je maakt, waar geef je je geld aan uit.
328	Interviewer:	Ja. En hoe zou je eventueel overgehaald kunnen worden om toch niet die
329		Miele te kopen, zeg maar? Bijvoorbeeld een goede...
330	Interviewee:	AEG of Bosch.
331	Interviewer:	Ja, die dan in de aanbieding is, of de BCC-verkoper of...

332	Interviewee:	Nou ja, als inderdaad zo'n verkoper kan vertellen van nou maar 'gebleken is
333		Inmiddels uit onderzoek' of 'u zou ook eens daar en daarop kunnen kijken' en
334		Dan zie je eigenlijk nou, dan sta ik daar op zich wel open voor. Ja. En als dan
335		Ook nog blijkt dat die Bosch – dan maar even Bosch noemen – ook nog een
336		Paar 100 Euro goedkoper is waarvan hij zegt 'nou mevrouw, dat is eigenlijk
337		Net zo goed, u betaalt ook voor de naam'. En, want dat hoor je dan ook wel
338		Hè, dat mensen zeggen van 'ja je betaalt ook voor de naam hoor'.
339	Interviewer:	Ja. Het is net als met Apple natuurlijk.
340	Interviewee:	Ja, bijvoorbeeld, ja. Dat vind ik ook wel lastig soms. Van ja, hoeveel zit er
341		Aan prijs in die naam? En maar als dan zo'n BCC-verkoper me weet te
342		Overtuigen dan zou ik wel bereid zijn om dat te doen. Aan de andere – maar
343		Dan misschien niet bij m'n wasmachine.
344	Interviewer:	Misschien wel bij de stofzuiger, maar niet bij de wasmachine?
345	Interviewee:	Ja, ja. inderdaad. Die wasmachine is zo'n... ja.
346	Interviewer:	Ja, dat noem je wel zeg maar 'high risk products'. Dus dat er zeg maar een
347		Groot risico voor jou in zit als je verkeerde keus maakt.
348	Interviewee:	Ja.
349	Interviewer:	Ik denk dat dat is wat je bedoelt.
350	Interviewee:	Ja.
351	Interviewer:	Omdat het dus een prijzig apparaat is, je het vaak nodig hebt, en het zeg maar
352		Echt héél vervelend is als het niet goed doet. En met een stofzuiger, ja, je
353		Kan op zich wel een week zonder een stofzuiger natuurlijk.
354	Interviewee:	Ja.
355	Interviewer:	Dat is minder duur.
356	Interviewee:	Ja, en dan heb je het ook over 300 Euro ofzo.
357	Interviewer:	Ja, precies.
358	Interviewee:	En dat ik dan denk van 'nou, dit rot ding na een half jaar, breng hem maar
359		Naar Avalex of naar de Kringloop, en wij kopen wel een nieuwe'.
360		[Here the interview-related conversation and recording wer paused.]
361	Interviewee:	De stofzuiger die denk ik dan van 'nou ja, als die me niet bevalt, dan, dan
362		Kieperen we die maar weg, die geven we weg, of'...
363	Interviewer:	Omdat het een kleinere uitgave is, bedoel je?
364	Interviewee:	Ja, ja.
365	Interviewee:	Ja. Ja. En dan zal ik eerder zeggen van 'nou ik wil een andere hebben' want
366		Het is wel iets wat je ook vaak gebruikt. En als het niet bevalt, of de hulp

367		Niet bevalt, dan... van 'nou ja dan gaan we toch maar weer voor een andere'
368		Als ik niet zo'n goede koop. Stofzuiger zou ik – of wasmachine zou ik wel
369		Vreselijk van balen als me dat overkomt. Dus daarom ben ik in die zin wel
370		Heel erg aan het merk gehecht.
371	Interviewer:	Ja.
372	Interviewee:	Ja. Dan denk ik 'nou, Miele bevalt me gewoon goed, dus laten we maar voor
373		Die Miele gaan weer'.
374	Interviewer:	Ja.
375	Interviewee:	Dan kun je me niet zo heel snel overhalen nee.
376	Interviewer:	Oké. Maar ja, met een stofzuiger dus wel. Ook als je bijvoorbeeld weer zo'n
377		Elektrisch kacheltje zou kopen, hoe zou je dan tegen de merknaam...
378		Aanstaan zeg maar?
379	Interviewee:	Daar heb ik inderdaad niks mee. Dit is volgens mij het eerste kacheltje dat
380		Wij gekocht hebben. Ooit. Ik weet niet eens waar. Maar, maar daar zou ik,
381		Een merknaam zegt mij in die zin helemaal niets. Nee. Nee.
382	Interviewer:	Oké. Dus waar zou je dan op letten? Meer de... naar wat je zei dat 'ie niet
383		Te zwaar is enzo?
384	Interviewee:	Dat het een beetje om aan te zien is als het in de kamer staat, dat ik niet denk
385		'goh wat een vreselijk lelijk gedrocht'. Dat het niet heel veel herrie maakt.
386		Dat zou ik in de winkel graag willen horen, 'kunt u het aanzetten?'.
387	Interviewer:	Slim, ja.
388	Interviewee:	En dat het inderdaad wat je zei, dat het niet te zwaar is. Dat ik het gewoon
389		Wel makkelijk van het ene vertrek naar het andere kan meenemen. Wat is
390		Nog meer belangrijk? Nou nu met die kleine over de vloer heb ik ook wel
391		Zoiets van dat het ook veilig is. Maar ja, kleine kinderen moet je sowieso
392		Leren dat ze van dingen af moeten blijven. Dus dat is altijd weer een
393		Lastige afweging. Maar die eerste dingen die ik genoemd heb dat zeker.
394	Interviewer:	Ja. Oké. En dan, hoe sta je tegenover onbekende merken voor dat soort
395		Kleinere uitgaven?
396	Interviewee:	Nou ik denk dat ik dan wel erg zou gaan Googelen bijvoorbeeld. Of advies
397		Wil van de winkelier. Van 'goh, u heeft dit merk in de winkel, wat kunt u
398		Voor, wat voor ervaring heeft u er mee?'. Ik zou toch wel graag willen
399		Horen...
400	Interviewer:	Dus toch of via, zeg maar de verkoper of via internet...
401	Interviewee:	Ja.

402	Interviewer:	...verifiëren dat het wel, dat het niet morgen uit elkaar valt?
403	Interviewee:	Ja, zoiets, ja. Inderdaad. Ja, dat, ja. Precies.
404	Interviewer:	Oké. Nou, dan, dan ben ik er op zich wel.
405	Interviewee:	Zijn we klaar? Oké.
406	Interviewer:	Wilde je zelf nog wat toevoegen?
407	Interviewee:	Nee, ik vond het wel, ik vond het wel interessant. Ik vond het wel leuk.
408	Interviewer:	Ja, hè? Dat zeiden wel veel mensen. Wacht, ik zal even de opname
409		Stopzetten onder...
410		[End of recording.]