



Gebruik en reparatie van wasmachines

Onderzoek onder Nederlanders naar het consumentengedrag bij de aanschaf, het gebruik en het repareren van wasmachines

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/288

Datum

november 2022

Opdrachtgever

Inspectie Leefomgeving en Transport

Auteurs

Bram Wolf
Nathalie Theelen
Thom Klein

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Betrouwbaar merk en zuinig in water en energie belangrijkste redenen bij aanschaf wasmachine	4
Leeftijd consument speelt rol bij aanschafkeuzes	4
Merendeel Nederlanders gebruikt een energiezuinig wasprogramma	4
Prijs onderdelen voor één op vijf Nederlanders reden om niet te repareren	5
Ook bij reparatie wasmachine speelt leeftijd consument een rol	5
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond van het onderzoek	7
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	7
1.3 Onderzoeksverantwoording	8
1.4 Leeswijzer	8
2 Huidige wasmachine	10
2.1 Resultaten huidige wasmachine	10
2.2 Conclusies huidige wasmachine	17
3 Gebruik	19
3.1 Resultaten gebruik wasmachine	19
3.2 Conclusies gebruik wasmachine	25
4 Afwegingen reparatie	27
4.1 Resultaten afweging reparatie	27
4.2 Conclusies afweging reparatie	34
5 Omgang met defecten	37
5.1 Resultaten omgang met defecten	37
5.2 Conclusies omgang met defecten	46
A Bijlage: vragenlijst	47



Samenvatting

Vanaf 1 maart 2021 is de Europese verordening 2019/2023 van kracht ten uitvoering van de Ecodesign Richtlijn 2009/125/EG, die onder meer eisen stelt aan de beschikbaarheid van energiezuinige wasprogramma's en de repareerbaarheid van wasmachines. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is markttoezichthouder op de producten die onder deze verordening vallen en houdt risicogericht toezicht op de naleving van de regelgeving door fabrikanten en importeurs.

Om te kunnen bepalen welke (toezichts)activiteiten de ILT moet gaan ontplooiën op het gebied van deze nieuwe regelgeving heeft zij behoefte aan het vast stellen van een nul-situatie, waaronder inzicht over het consumentengedrag bij de aanschaf en het gebruik van wasmachines op het moment dat de meeste wasmachines die de consument in zijn bezit heeft nog niet onder deze nieuwe verordening vallen.

In dit kader heeft de ILT opdracht gegeven aan I&O Research voor het uitzetten van een enquête onder consumenten. Dit onderzoek is ingevuld door 2.129 respondenten die beschikken over een wasmachine (representatief naar leeftijd, geslacht, opleiding en regio).

Betrouwbaar merk en zuinig in water en energie belangrijkste redenen bij aanschaf wasmachine

Bij de aanschaf van een nieuwe wasmachine spelen een betrouwbaar merk en de zuinigheid in water en energie de grootste rol. Nederlanders schaffen de wasmachine meestal nieuw aan en men verwacht daarbij een gemiddelde levensduur van ongeveer 13 jaar. Men wint voornamelijk informatie in via de (website van de) verkoper of heeft al ervaring met een merk.

Leeftijd consument speelt rol bij aanschafkeuzes

Ingezoomd op leeftijd is te zien dat Nederlanders onder de 40 jaar vaker de wasmachine tweedehands hebben aangeschaft en vaker aangeven dat zij gemiddeld minder uitgeven aan een wasmachine (€554) dan Nederlanders ouder dan 40 jaar (€681-€721).

Merendeel Nederlanders gebruikt een energiezuinig wasprogramma

Driekwart van de Nederlanders die de beschikking heeft over een wasmachine met een eco-wasprogramma maakt daar (wel eens) gebruik van. Ongeveer één op de drie gebruikt dit programma vaak tot altijd. Energiebesparing is een reden om wel gebruik te maken van een eco-wasprogramma. Consumenten onder de 40 jaar noemen vaker als reden dat dit het default wasprogramma is, in vergelijking met 40-plussers. De lange wasduur en onduidelijkheid over de besparing zijn redenen om toch voor een ander wasprogramma te kiezen.

Meer dan de helft van de Nederlanders (54%) wast het vaakst op 40°C en een op de drie wast het vaakst op 30°C (32%). Nederlanders jonger dan 40 jaar wassen naar verhouding meer op 30°C dan Nederlanders ouder dan 40 jaar. Het 20°C programma wordt weinig gebruikt, ongeveer negen op de tien Nederlanders maken géén gebruik van een 20°C programma. De belangrijkste reden is omdat het volgens hen niet schoon wast.



Prijs onderdelen voor één op vijf Nederlanders reden om niet te repareren

Van de Nederlanders die in de afgelopen drie jaar een defect aan hun wasmachine hadden (na een levensduur van gemiddeld 11 jaar), heeft de helft direct een nieuwe wasmachine aangeschaft en een op de drie repareert of laat repareren. Vier op de tien reparaties voeren Nederlanders zélf uit.

Driekwart van de Nederlanders die afzien van reparatie, doen dit vanwege de ouderdom van de wasmachine. De prijs van onderdelen is voor een op de vijf een reden om niet voor reparatie te kiezen (21%), net als de prijs van de monteur (22%). De vervangbaarheid of verkrijgbaarheid van onderdelen blijkt uit dit onderzoek van weinig belang bij de afweging om wel of niet te repareren (samen 6%).

Diegenen die wel kozen voor reparatie gaven met name de kostenbesparing als reden (51%). Ook waren zij regelmatig tevreden over de wasmachine en vonden zij dit beter voor het milieu. Bij de keuze om te repareren indien de huidige wasmachine nu defect zou zijn, zou men met name een reparateur raadplegen (64%).

Ook bij reparatie wasmachine speelt leeftijd consument een rol

Consumenten onder de 40 jaar hebben vaker de wasmachine zelf gerepareerd (24%, 40-64: 10%, 65+: 7%). Onder consumenten onder de 40 jaar is milieu en garantie vaker een reden om wel een reparatie te overwegen, in vergelijking met 40-plussers. Zij hebben gemiddeld een jongere wasmachine, waardoor zij wellicht vaker recht hebben op garantie.

Verwachte kosten en reparatietijd zijn voor consumenten onder de 40 jaar vaker de reden om niet voor reparatie te kiezen. Zij vinden bovendien een lager reparatiebedrag gemiddeld acceptabel (€ 155) dan oudere Nederlanders (40-64: €182, 65+: €175). De 40-plussers overwegen dan weer vaker een wasmachine ouder dan 8 jaar nog te repareren.



Inleiding



1 Inleiding

1.1 Achtergrond van het onderzoek

Vanaf 1 maart 2021 is de Europese verordening 2019/2023 van kracht ten uitvoering van de Ecodesign Richtlijn 2009/125/EG. De verordening heeft onder andere betrekking op het ecologische ontwerp van huishoudelijke wasmachines. Zo worden er onder meer eisen gesteld aan de beschikbaarheid van energiezuinige wasprogramma's en eisen met betrekking tot de reparerbaarheid van wasmachines. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is markttoezichthouder op de producten die onder deze verordening vallen en houdt risicogericht toezicht op de naleving van de regelgeving door fabrikanten en importeurs. Hierbij richt de ILT zich op de onderdelen van de regelgeving waar het grootste maatschappelijke effect te bereiken is.

Om te kunnen bepalen welke (toezichts)activiteiten de ILT moet gaan ontplooien op het gebied van deze nieuwe regelgeving heeft zij behoefte aan het vaststellen van een nul-situatie. Onderdeel van het bepalen van deze nul-situatie is het verkrijgen van inzicht over het consumentengedrag bij de aanschaf en het gebruik van wasmachines op het moment dat de meeste wasmachines die de consument in zijn bezit heeft nog niet onder deze nieuwe verordening vallen. Het betreft hier zowel het energiezuinig gebruik door de consument als wel het door de consument verlengen van de levensduur van wasmachines door onder andere het (laten) repareren van wasmachines. Om hier inzicht in te krijgen heeft de ILT opdracht gegeven aan I&O Research voor het uitzetten van een enquête onder consumenten.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), Inspectie voor de Leefomgeving en Transport (ILT) heeft I&O Research een onderzoek laten doen naar consumentengedrag bij aanschaf en gebruik van wasmachines. Deze kennis wordt gebruikt om in te schatten welke (toezichts)activiteiten de ILT moet gaan ontplooien op het gebied van de nieuwe regelgeving.

1.2.1 Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen zijn afgestemd om dit doel te bereiken:

- Welke overwegingen maken consumenten bij aanschaf van een wasmachine?
- In hoeverre gebruiken consumenten energiebesparende wasprogramma's en waarom wel/niet?
- Welke overwegingen maken consumenten bij het al dan niet laten repareren van een wasmachine?
- Welke rol spelen prijs en beschikbaarheid onderdelen daarbij?
- Zien we verschil tussen verschillende groepen (zoals inkomen, leeftijd).



1.3 Onderzoeksverantwoording

Hieronder worden de verschillende aspecten en methoden van het onderzoek uitgelegd. Het onderzoek omvat een kwantitatief onderzoek via een online enquête via ons I&O Research Panel.

Het I&O Research Panel is ISO 20252-Annex A-gecertificeerd en is een bewezen betrouwbaar panel voor survey onderzoek. Panelleden zijn, via aselecte steekproeven, actief geworven, doorgaans via (gemeentelijke) bevolkingsregisters. Zelfaanmelding is niet mogelijk, omdat dit kan leiden tot een selectiebias.

Het onderzoek vond plaats in de periode van 30 augustus 2022 tot en met 6 september 2022.

1.3.1 Steekproefbasis en respons

De doelgroep van dit onderzoek bestond uit de volwassen Nederlandse bevolking, die beschikken over een eigen wasmachine. De vragenlijst is uitgezet onder een representatieve steekproef (naar leeftijd, geslacht, opleiding en regio) van 4.200 respondenten. In totaal namen 2.129 respondenten, die beschikken over een wasmachine, deel aan dit onderzoek, waardoor we uitkwamen op een responspercentage van 51 procent.

1.3.2 Weging

De data zijn gewogen op leeftijd, geslacht, opleiding en regio, zodat de netto steekproef representatief is voor de Nederlandse bevolking op deze kenmerken.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek naar het consumentengedrag bij de aanschaf en het gebruik van wasmachines. Als de responsaantallen afwijken van het totaal (2.129), dan vermelden we bij het figuur om welke aantallen het gaat. Hoofdstuk 2 beschrijft de aanschaf van de huidige wasmachine. Hoofdstuk 3 gaat in op het gebruik van deze wasmachine. Hoofdstuk 4 en 5 zoomen achtereenvolgens in op de reparatie en de omgang met defecten bij een wasmachine.



Huidige wasmachine



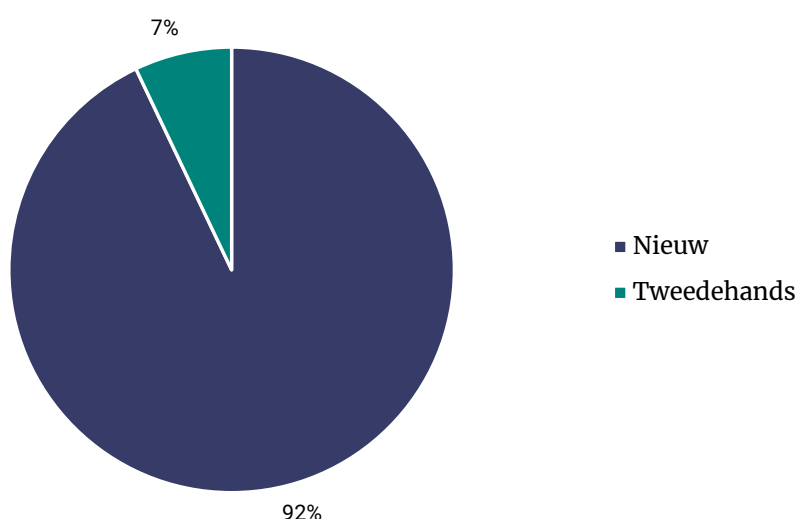
2 Huidige wasmachine

2.1 Resultaten huidige wasmachine

Merendeel wasmachines nieuw aangeschaft

De huidige wasmachine is door negen op de tien Nederlanders (92%) nieuw aangeschaft (zie figuur 2.1). Nederlanders onder de 40 jaar hebben vaker de wasmachine tweedehands aangeschaft (13%) in vergelijking met Nederlanders ouder dan 40 jaar (3-5%). Gemiddeld genomen verwachten Nederlanders dat een wasmachine 12,6 jaar meegaat. Nederlanders jonger dan 40 jaar verwachten dat een wasmachine gemiddeld minder lang meegaat dan Nederlanders ouder dan 40 jaar.

Figuur 2.1 - Heeft u de wasmachine nieuw of tweedehands aangeschaft?

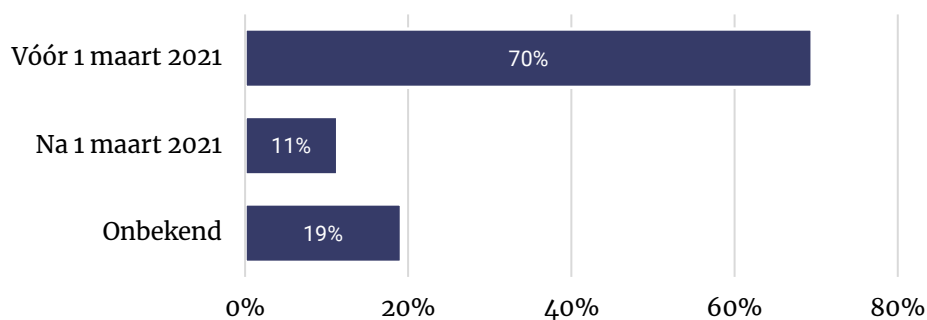


Vanaf 1 maart 2021 is de Europese verordening 2019/2023 van kracht ten uitvoering van de Ecodesign Richtlijn 2009/125/EG. De verordening heeft onder andere betrekking op het ecologische ontwerp van huishoudelijke wasmachines. Zo worden er onder meer eisen gesteld aan de beschikbaarheid van energiezuinige wasprogramma's en eisen met betrekking tot de reparerbaarheid van wasmachines. Ten minste zeven op de tien Nederlanders (70%) hebben de wasmachine aangeschaft voor de inwerkingtreding van de verordening, namelijk vóór 1 maart 2021 (zie Figuur 2.2).

De wasmachines hebben gemiddeld als aanschafjaar 2016. Consumenten onder de 40 jaar hebben vaak een jongere wasmachine (2017) dan oudere consumenten (40-64: 2015, 65+: 2014).



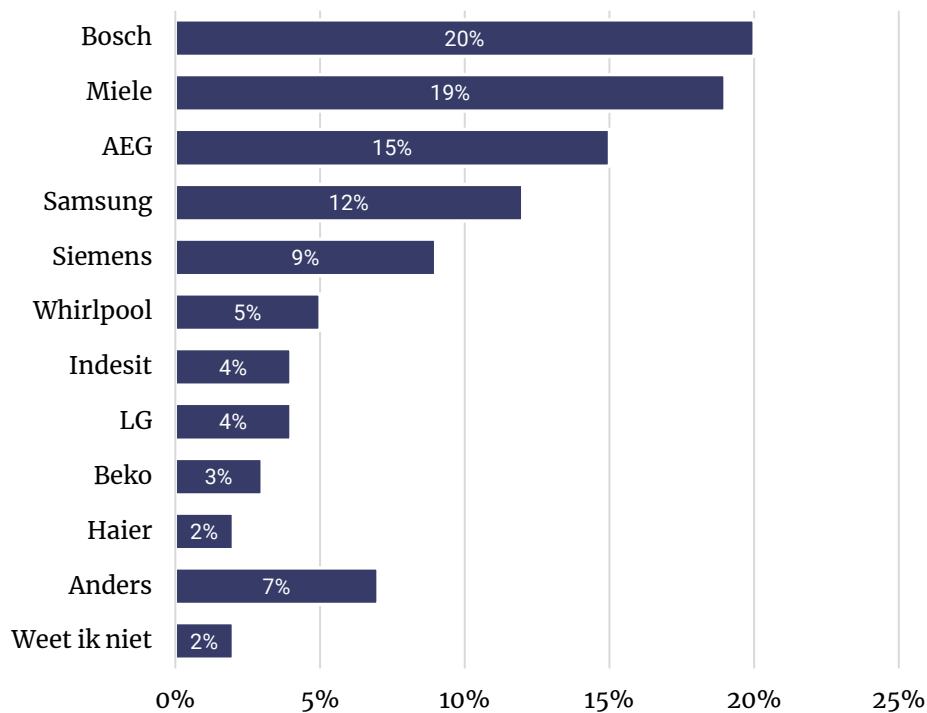
Figuur 2.2 - Wanneer heeft u uw huidige wasmachine aangeschaft?



Bosch, Miele en AEG meest genoemde wasmachinemerken

In figuur 2.3 zijn merken van de wasmachines weergegeven. Ongeveer één op de vijf Nederlanders geeft aan een Bosch (20%) of Miele (19%) te hebben. De merken AEG (15%), Samsung (12%) en Siemens (9%) volgen op korte afstand¹.

Figuur 2.3 - Wat is het merk van uw huidige wasmachine?



¹Deze cijfers komen overeen met externe bronnen. Volgens de consumentenbond zijn de grootste merken Bosch, Miele, AEG en Samsung. <https://www.consumentenbond.nl/wasmachine>



Nederlanders onder de 40 jaar geven vaker aan dat zij beschikken over wasmachines van de merken Haier, LG, Samsung en Whirlpool dan Nederlanders ouder dan 40 jaar. Nederlanders ouder dan 40 jaar geven echter vaker aan dat zij beschikken over een wasmachine van het merk Miele (zie Tabel 2.1).

Tabel 2.1 - Wat is het merk van uw huidige wasmachine? Naar leeftijd

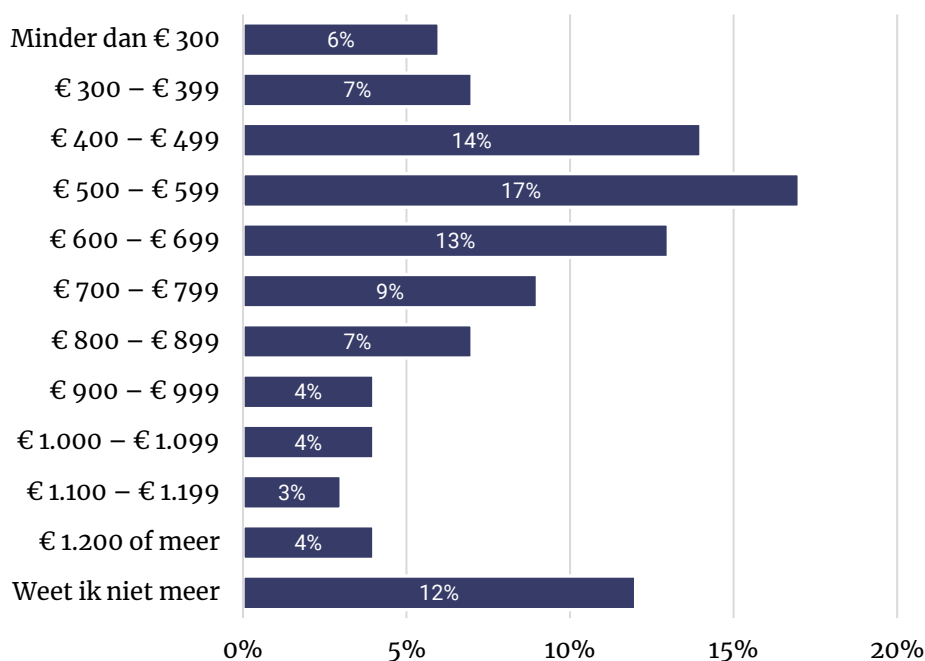
Merk	Totaal	18-28	29-39	40-64	65+
AEG	15%	11%	13%	16%	17%
Beko	3%	5%	3%	3%	3%
Bosch	20%	21%	17%	20%	21%
Haier	2%	6%	2%	1%	1%
Indesit	4%	5%	4%	3%	2%
LG	4%	5%	6%	4%	2%
Miele	19%	14%	9%	22%	26%
Samsung	12%	16%	17%	10%	7%
Siemens	9%	6%	10%	8%	10%
Whirlpool	5%	3%	8%	3%	4%
Anders	7%	4%	5%	9%	7%
Weet ik niet	2%	3%	4%	2%	1%

Aankoopprijs wasmachine ligt voor grootste deel Nederlanders tussen € 500 - € 599

Naar verhouding betaalt het grootste deel van de Nederlanders tussen de € 500 en € 599 voor de aanschaf van een wasmachine, 17 procent geeft aan dit te doen (zie Figuur 2.4). Eén op de tien Nederlanders geeft aan niet meer te weten wat de prijs van de wasmachine was. Dit zijn met name Nederlanders die vóór 1 maart 2021 de wasmachine hebben aangeschaft (96%). Uitgedrukt in een gemiddelde prijs, geeft men ongeveer € 646 uit aan een wasmachine.



Figuur 2.4 - Wat was de prijs van uw wasmachine?



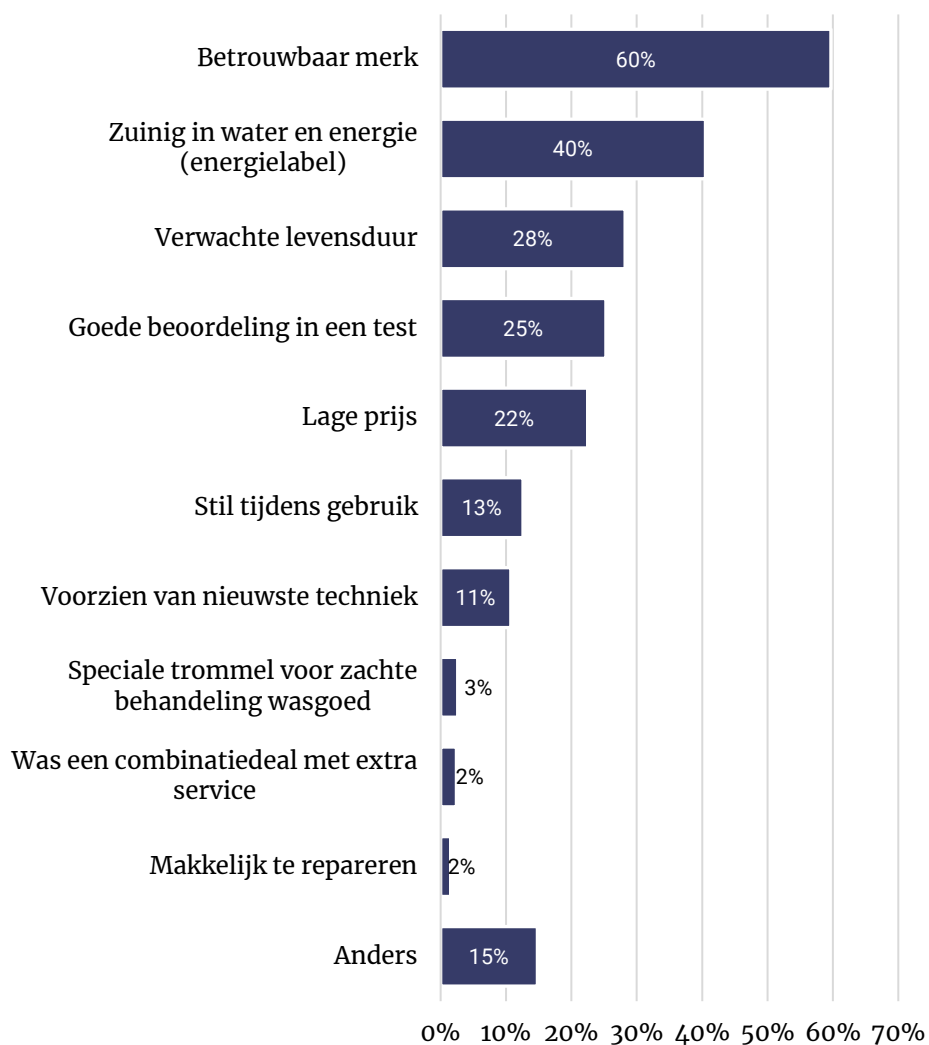
Nederlanders onder de 40 jaar geven gemiddeld minder uit aan een wasmachine (€ 554) dan Nederlanders ouder dan 40 jaar (€ 681-€ 721). Ook Nederlanders met een benedenmodaal inkomen geven minder uit aan een wasmachine (€ 542) dan mensen met een modaal of bovenmodaal inkomen (€ 633 en € 691).

Betrouwbaar merk en zuinig in water en energie belangrijkste redenen keuze wasmachine

Zes op de tien Nederlanders noemen het betrouwbare merk als belangrijkste reden om te kiezen voor de huidige wasmachine (zie figuur 2.5). Vier op de tien Nederlanders vinden de zuinigheid in water en energie van belang om te kiezen voor de huidige wasmachine.



Figuur 2.5 - Wat waren de belangrijkste redenen om te kiezen voor uw huidige wasmachine? n=1.561



Er zijn verschillen in leeftijd te zien in de redenen die Nederlanders hebben om te kiezen voor een huidige wasmachine. Zo kiezen Nederlanders van 40 jaar en ouder vaker voor de wasmachine vanwege het betrouwbare merk. Nederlanders tussen de 18 en 39 jaar geven echter vaker aan te kiezen voor een wasmachine vanwege de goede beoordeling in een test (zie tabel 2.2). Bij het merk Miele noemt men vaker betrouwbaar merk als reden in vergelijking met alle andere merken (84%). Ook bij de andere merken uit de top 5 noemen Nederlanders ‘betrouwbaar merk’ vaker dan bij merken buiten de top 5 (AEG 73%, Bosch 69%, Samsung 50% en Siemens 69%, overige merken 29%).

Tabel 2.2 - Wat waren de belangrijkste redenen om te kiezen voor uw huidige wasmachine? Naar leeftijd

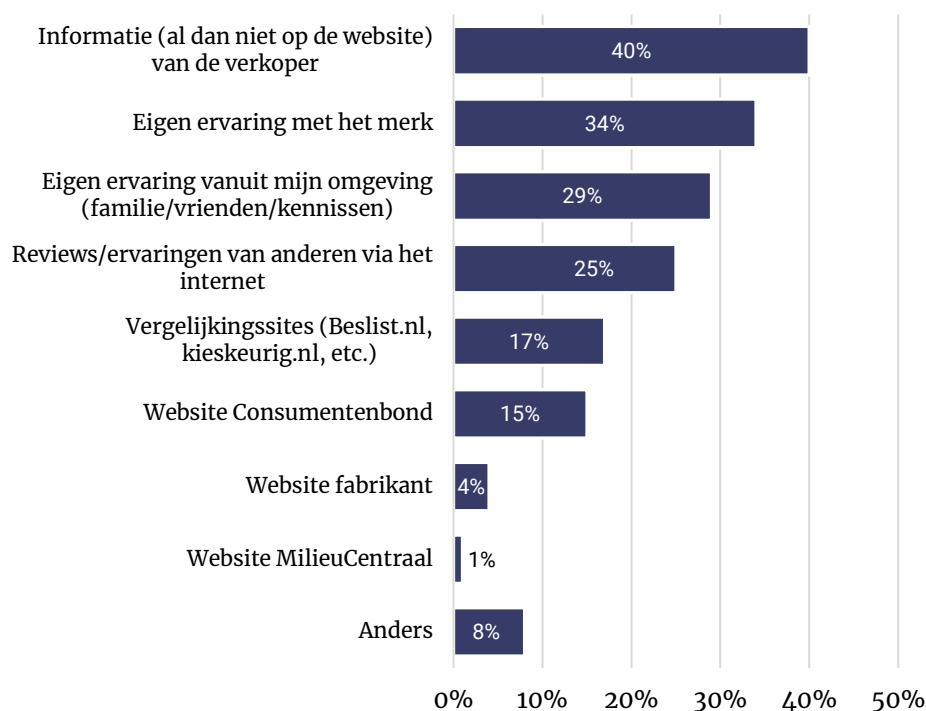
	Totaal	18-28	29-39	40-64	65+
Betrouwbaar merk	60%	50%	55%	61%	67%
Verwachte levensduur	28%	27%	23%	30%	30%
Zuinig in water en energie (energielabel)	40%	31%	42%	43%	39%
Lage prijs	22%	29%	31%	21%	13%
Voorzien van nieuwste techniek	11%	8%	11%	11%	12%
Stil tijdens het gebruik	13%	13%	16%	12%	10%
Goede beoordeling in een test	25%	30%	30%	23%	24%
Speciale trommel voor zachte behandeling wasgoed	3%	0%	3%	3%	3%
Makkelijk te repareren	2%	1%	1%	1%	3%
Was een combinatie deal met extra service	2%	3%	3%	2%	1%
Anders	15%	18%	14%	15%	14%

Informatie met name van de verkoper of vanuit eigen ervaring bij keuze voor wasmachine

Vier op de tien Nederlanders (40%) geven aan informatie (al dan niet op de website) van de verkoper te gebruiken om de keuze voor een wasmachine op te baseren. Eén op de drie Nederlanders (34%) geeft aan dit te doen door eigen ervaring met het merk.



Figuur 2.6 - Op welke informatie baseerde u uw keuze?



Hoewel Nederlanders ouder dan 40 jaar vaker aangeven gebruik te maken van eigen ervaring met het merk, geven Nederlanders jonger dan 40 jaar aan vaker gebruik te maken van eigen ervaring vanuit de omgeving (familie/vrienden/kennissen) en van reviews en ervaringen op het internet.

Tabel 2.3 - Op welke informatie baseerde u uw keuze? Naar leeftijd

	Totaal	18-28	29-39	40-64	65+
Website Consumentenbond	15%	15%	14%	13%	18%
Website MilieuCentraal	1%	1%	1%	1%	1%
Website fabrikant	4%	6%	3%	5%	4%
Informatie (al dan niet op de website) van de verkoper	40%	54%	48%	38%	28%
Vergelijkingsites (Beslist.nl, kieskeurig.nl, etc.)	17%	14%	19%	19%	12%
Eigen ervaring vanuit mijn omgeving (familie/vrienden/kennissen)	29%	38%	33%	26%	25%
Eigen ervaring met het merk	34%	21%	23%	36%	45%
Reviews/ervaringen van anderen via het internet	25%	38%	37%	22%	11%
Anders	8%	6%	7%	9%	8%



2.2 Conclusies huidige wasmachine

Concluderend geven de beschreven resultaten antwoord op de volgende deelvragen:

- *Welke overwegingen maken consumenten bij aanschaf van een wasmachine?*
- *Zien we verschil tussen verschillende groepen?*

Betrouwbaar merk en zuinigheid in water en energie belangrijkste overwegingen bij aanschaf

De huidige wasmachine is door negen op de tien Nederlanders (92%) nieuw aangeschaft en naar verhouding betaalt het grootste deel van de Nederlanders tussen de € 500 en € 599 voor de aanschaf van een wasmachine. Bij de aanschaf van een nieuwe wasmachine wint men voornamelijk informatie in via de (website van de) verkoper, of men heeft al ervaring met een merk. Bij de keuze voor een wasmachine spelen een betrouwbaar merk en de zuinigheid in water en energie de grootste rol. Gemiddeld genomen verwachten Nederlanders dat een wasmachine 12,6 jaar meegaat.

Leeftijd consument speelt rol bij aanschafkeuze

Ingezoomd op verschillende groepen, is te zien dat de leeftijd van de wasmachine eigenaar bij de aanschaf van de huidige wasmachine regelmatig relevant is. Nederlanders onder de 40 jaar hebben vaker de wasmachine tweedehands aangeschaft (13%) en geven vaker aan dat zij wasmachines tot een prijsklasse van € 599 aanschaffen dan Nederlanders ouder dan 40 jaar. Daarnaast verwachten Nederlanders jonger dan 40 jaar dat een wasmachine gemiddeld minder lang meegaat dan Nederlanders ouder dan 40 jaar.

Er zijn ook verschillen in leeftijd te zien in de redenen die Nederlanders hebben om te kiezen voor een huidige wasmachine. Zo kiezen Nederlanders van 65 jaar en ouder vaker voor de wasmachine vanwege het betrouwbare merk. Nederlanders tussen de 18 en 39 jaar geven echter vaker aan te kiezen voor een wasmachine vanwege een goede beoordeling in een test. Hoewel Nederlanders ouder dan 40 jaar vaker aangeven gebruik te maken van eigen ervaring met het merk, geven Nederlanders jonger dan 40 jaar aan vaker gebruik te maken van eigen ervaring vanuit de omgeving (familie/vrienden/kennissen) en var reviews en ervaringen op het internet.



Gebruik



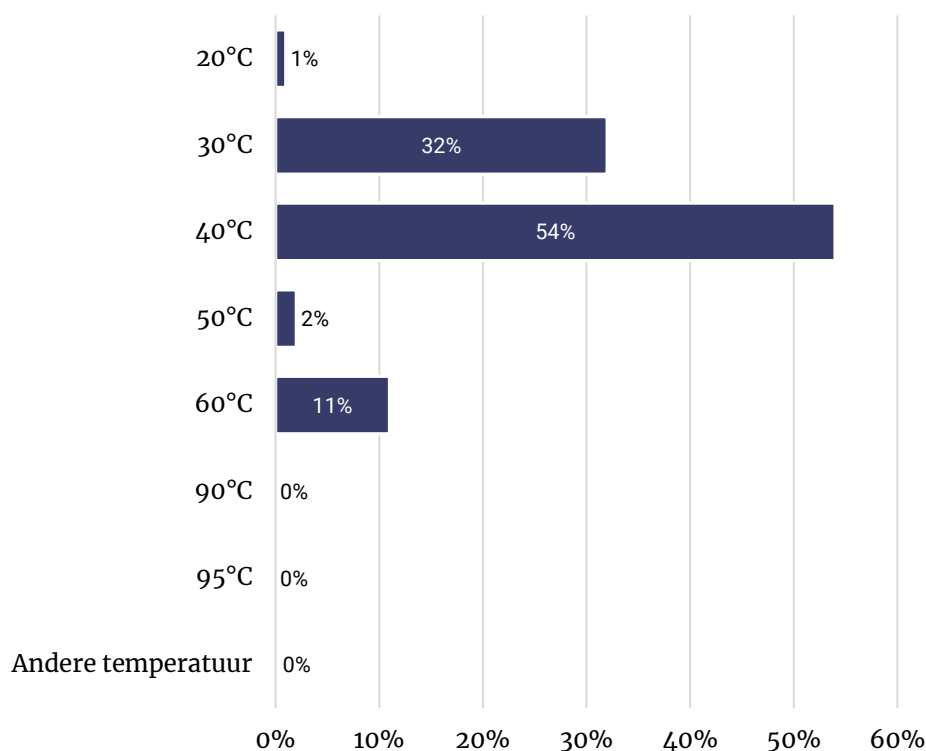
3 Gebruik

3.1 Resultaten gebruik wasmachine

Nederlanders wassen het vaakst op 40°C

Meer dan de helft van de Nederlanders (54%) wast het vaakst op 40°C (zie figuur 3.1). Op afstand volgt het vaakst wassen op 30°C, één op de drie Nederlanders doet dit (32%). Ongeveer één op de tien Nederlanders (11%) geeft aan het vaakst op 60°C te wassen.

Figuur 3.1 - Op welke temperatuur wast u het vaakst?



Nederlanders jonger dan 40 jaar wassen naar verhouding meer op 30°C dan Nederlanders ouder dan 40 jaar (zie Tabel 3.1).

Tabel 3.1 - Op welke temperatuur wast u het vaakst? Naar leeftijd

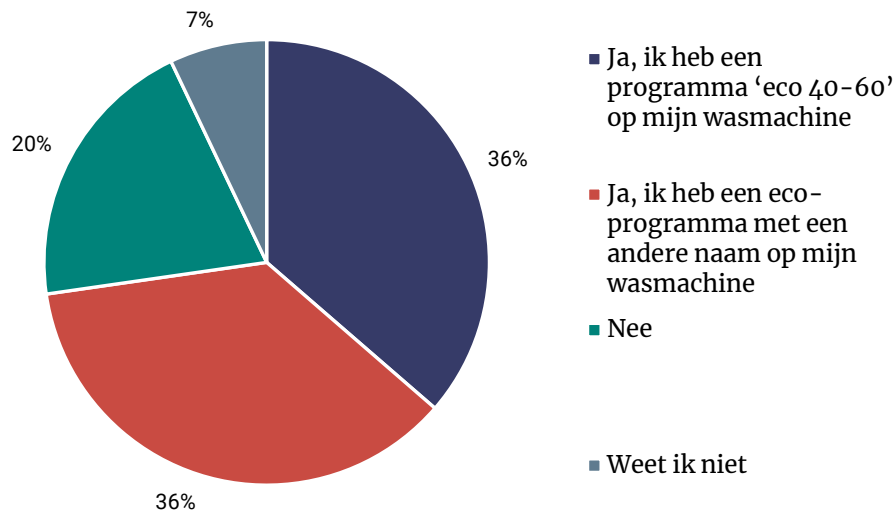
	Totaal	18-28	29-39	40-64	65+
20°C	1%	2%	1%	0%	1%
30°C	32%	40%	44%	30%	21%
40°C	54%	53%	47%	57%	57%
50°C	2%	1%	1%	2%	2%
60°C	11%	4%	6%	11%	19%



Zeven op de tien Nederlanders beschikken over wasmachine met eco-wasprogramma

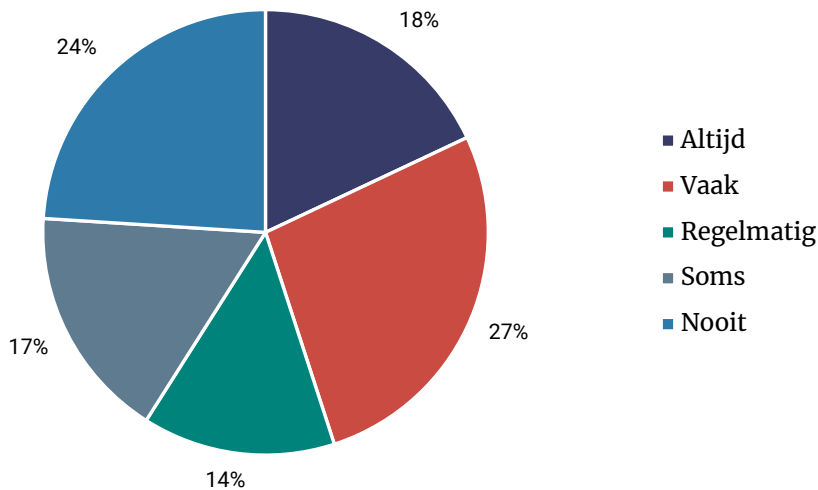
Zoals figuur 3.2 laat zien, beschikken meer dan zeven op de tien Nederlanders (72%) over een wasmachine met een eco-wasprogramma om zuiniger om te gaan met water en energie. De helft van deze groep (36%) heeft een 'eco 40-60' programma op de machine. Eén op de vijf Nederlanders (20%) heeft niet de beschikking over een wasmachine met een eco-wasprogramma.

Figuur 3.2 - Beschikt uw wasmachine over een eco-wasprogramma om zuiniger om te gaan met water en energie?



Van de Nederlanders die de beschikking hebben over een wasmachine met een eco-wasprogramma maakt ongeveer één op de drie hier altijd (18%) tot vaak (27%) gebruik van. Drie op de tien maken hier regelmatig tot soms gebruik van. Een kwart (24%) geeft aan hier nooit gebruik van te maken. Nederlanders die energielabel niet noemden als reden van aanschaf (zie Figuur 2.5), gebruiken de eco-knop vaker helemaal nooit in vergelijking met Nederlanders die dit wel als reden van aanschaf noemden (39% vs. 17%).

Figuur 3.3 - Hoe vaak maakt u gebruik van deze mogelijkheid? n=1.544

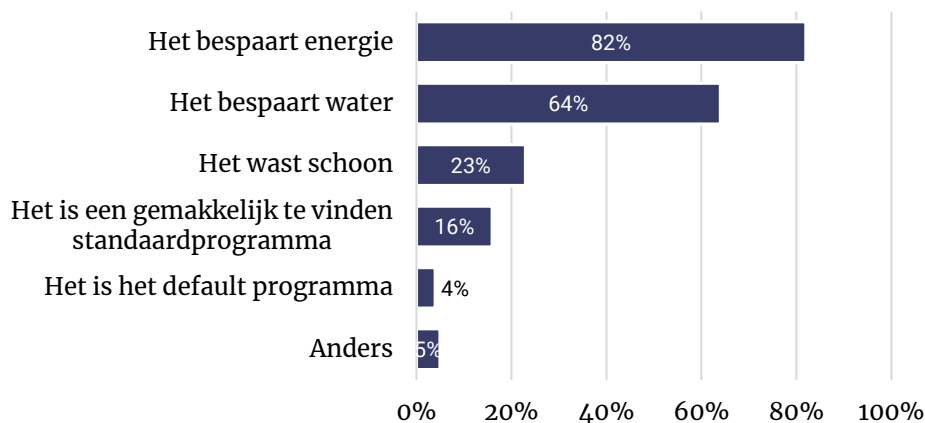


Besparing van energie belangrijkste reden om eco-wasprogramma te gebruiken

De besparing van energie is de belangrijkste reden om het eco-wasprogramma te gebruiken. Meer dan acht op de tien gebruikers (82%) van het eco-wasprogramma geven dit als belangrijkste reden. Bijna twee op de drie gebruikers (64%) geven aan dit te doen omdat het water bespaart.

Consumenten onder de 40 jaar geven vaker dan oudere consumenten aan dat dit het default programma is (7%, 40-64: 2%, 65+: 1%).

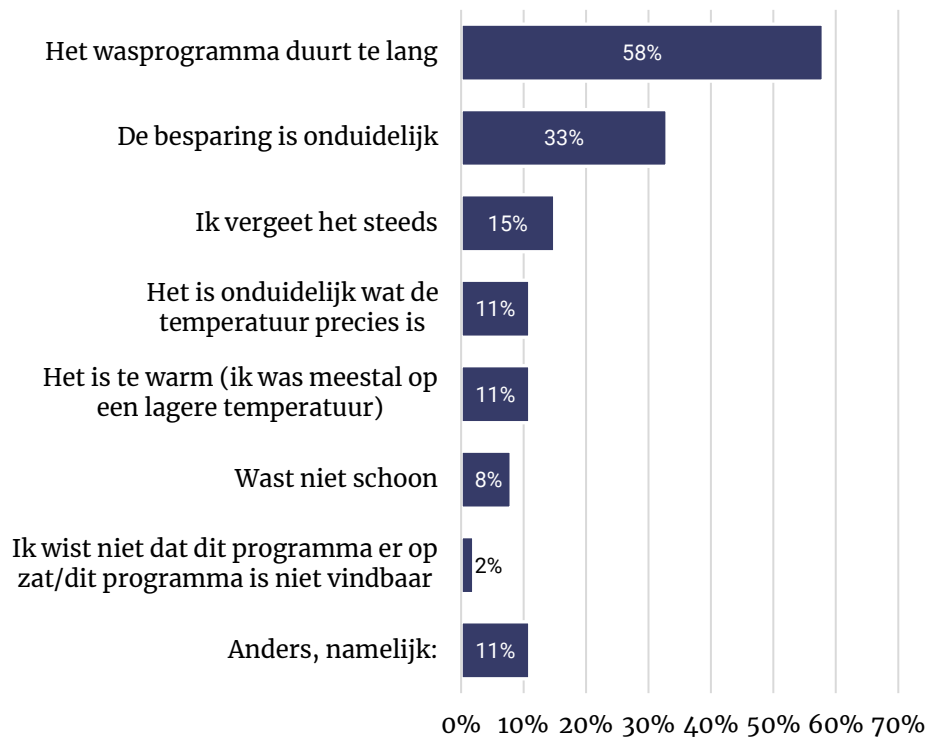
Figuur 3.4 - Waarom gebruikt u dit eco-wasprogramma? n=1.181



Lange tijdsduur belangrijkste reden om geen gebruik te maken van eco-wasprogramma

Ongeveer zes op de tien respondenten (58%) die geen gebruikmaken van een eco-wasprogramma geven aan dit niet te doen omdat het te lang duurt. Daarnaast is voor één op de drie respondenten de besparing onduidelijk.

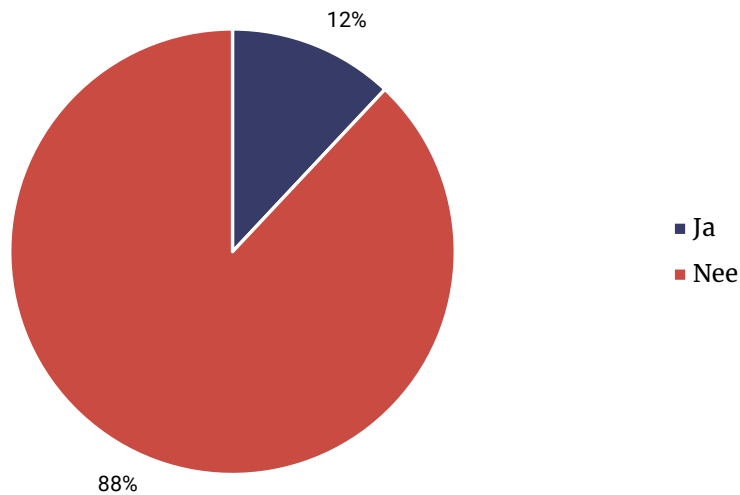
Figuur 3.5 - Waarom maakt u geen gebruik van dit eco-wasprogramma? n=630



Merendeel maakt geen gebruik van een 20°C wasprogramma

Ongeveer negen op de tien Nederlanders (88%) maken geen gebruik van een 20°C programma (zie figuur 3.6).

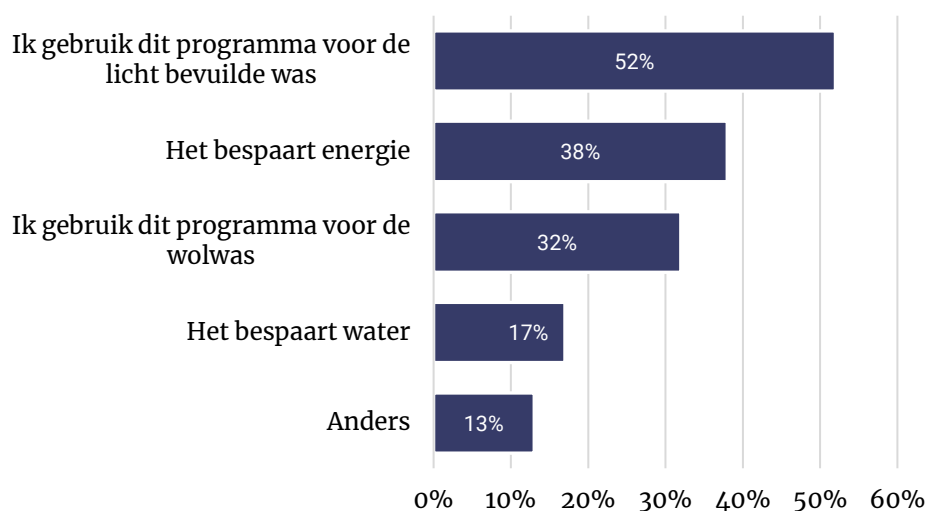
Figuur 3.6 - Gebruikt u een 20°C programma?



Gebruik 20°C programma vooral voor de licht bevuilde was

Van de gebruikers van een 20°C programma geeft de helft aan (52%) dit te doen voor de licht bevuilde was. Daarnaast doen zij dit omdat het energie bespaart (38%). Het gebruik van het programma voor de wolwas passen gebruikers van 65 jaar en ouder vaker toe in vergelijking met jongere gebruikers.

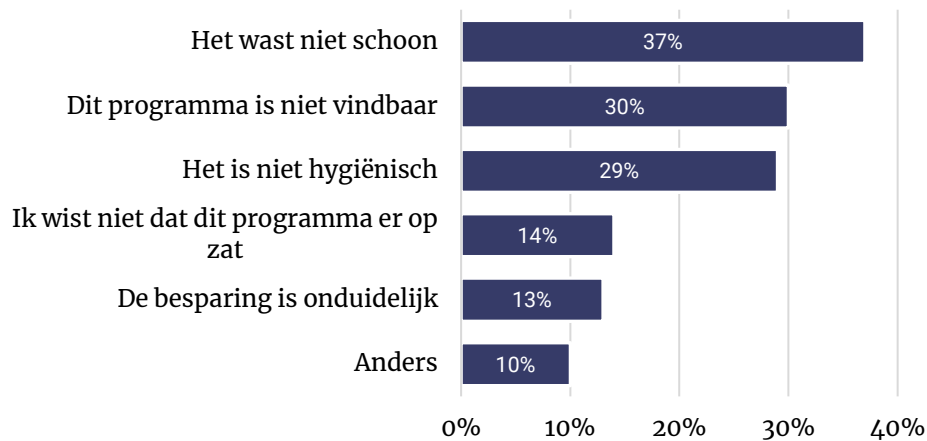
Figuur 3.7 - Waarom gebruikt u het 20°C programma? n=260



Geen schone was belangrijkste reden om 20°C programma niet te gebruiken

De belangrijkste reden om het 20°C programma niet te gebruiken is omdat het volgens de respondenten niet schoon wast. Bijna vier op de tien respondenten (37%) geven dit aan. Drie op de tien respondenten geven aan dat het programma niet vindbaar is (30%) of dat het niet hygiënisch is (29%).

Figuur 3.8 - Waarom gebruikt u het 20°C programma niet? n=1.869



3.2 Conclusies gebruik wasmachine

Concluderend geven de beschreven resultaten antwoord op de volgende deelvraag:

- *In hoeverre gebruiken consumenten energiebesparende wasprogramma's en waarom wel/niet?*

Driekwart van Nederlanders met beschikking over eco-wasprogramma maakt hier gebruik van

Van de Nederlanders die de beschikking hebben over een wasmachine met een eco-wasprogramma maakt ongeveer één op de drie hier altijd tot vaak gebruik van. Drie op de tien maken hier regelmatig tot soms gebruik van. Een kwart (24%) geeft aan hier nooit gebruik van te maken.

Besparing energie belangrijkste reden om eco-wasprogramma te gebruiken

De besparing van energie is de belangrijkste reden om het eco-wasprogramma te gebruiken. Meer dan acht op de tien gebruikers (82%) van het eco-wasprogramma geven dit als belangrijkste reden. Niet-gebruikers slaan dit programma met name over vanwege de lange wasduur (58%).

Negen op de tien Nederlanders maken geen gebruik van 20°C programma

Ongeveer negen op de tien Nederlanders (88%) maken geen gebruik van een 20°C programma. De belangrijkste reden om het 20°C programma niet te gebruiken is omdat het volgens de respondenten niet schoon wast. Bijna vier op de tien respondenten (37%) geven dit aan. Van de gebruikers die het 20°C programma wel toepassen geeft de helft aan (52%) dit te doen voor de licht bevulde was. Daarnaast doen zij dit omdat het energie bespaart (38%).

Meer dan de helft van de Nederlanders (54%) wast het vaakst op 40°C en een op de drie wast op 30°C (32%). Nederlanders jonger dan 40 jaar wassen naar verhouding meer op 30°C dan Nederlanders ouder dan 40 jaar.



Afwegingen reparatie



4 Afwegingen reparatie

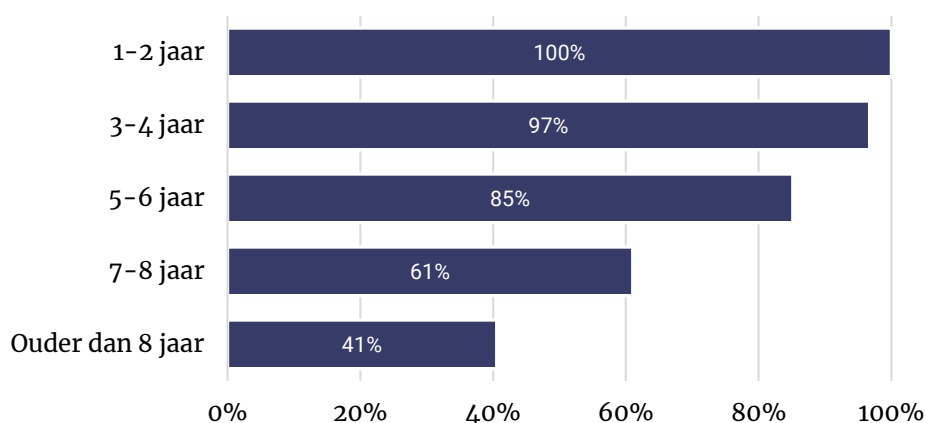
Dit hoofdstuk gaat over het al dan niet repareren van de huidige wasmachine en achterliggende redenen.

4.1 Resultaten afweging reparatie

Bij machine van 8 jaar of ouder overweegt 41 procent een reparatie bij defect

Bij een wasmachine van drie tot vier jaar oud overweegt vrijwel iedereen (97%) nog een reparatie. Bij een wasmachine van zeven tot acht jaar oud geldt dit voor zes op de tien Nederlanders (61%) en bij een wasmachine ouder dan acht jaar zouden vier op de tien (41%) nog een reparatie overwegen.

Figuur 4.1 - Hoe oud mag de wasmachine maximaal zijn wilt u nog een reparatie overwegen? (cumulatief)



Hoe duurder een wasmachine, des te ouder het apparaat nog mag zijn om een reparatie te overwegen. Als men een wasmachine van Miele heeft, overweegt men vaker de wasmachine nog te repareren als deze acht jaar of ouder is (68%) dan bij alle andere merken. Eigenaren van een oude wasmachine (10+ jaar) geven vaker dan anderen aan dat een wasmachine acht jaar of ouder mag zijn (66-76% versus 25-46%) om nog een reparatie te overwegen, zie Tabel 4.1. Nederlanders boven de 40 jaar geven vaker aan dat een wasmachine acht jaar of ouder mag zijn (44-50%) dan Nederlanders onder de 40 jaar (31%).

Tabel 4.1 - Hoe oud mag de wasmachine maximaal zijn wilt u nog een reparatie overwegen? (cumulatief) Naar leeftijd wasmachine

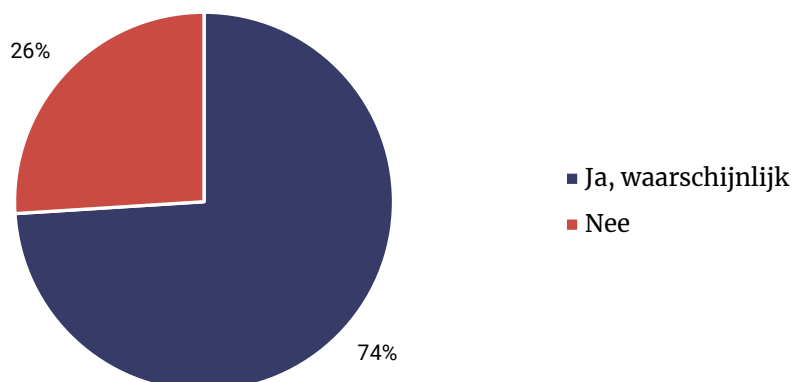
	Totaal	0-3 jaar	4-6 jaar	7-9 jaar	10-15 jaar	> 15 jaar
1-2 jaar	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3-4 jaar	97%	96%	96%	97%	98%	99%
5-6 jaar	85%	80%	82%	87%	93%	96%
7-8 jaar	61%	45%	52%	67%	82%	88%
Ouder dan 8 jaar	41%	25%	28%	46%	66%	76%



Driekwart zou huidige wasmachine repareren

Driekwart (74%) van de Nederlanders met een wasmachine zou de huidige wasmachine waarschijnlijk laten repareren als deze kapot gaat.

Figuur 4.2 - Als uw huidige wasmachine kapot gaat, zou u deze dan laten repareren?



Als de wasmachine minder kostte dan € 300, wordt in de helft van de gevallen geen reparatie overwogen. Verder geldt hoe recenter de aanschafdatum, hoe vaker reparatie wordt overwogen, zie Tabel 4.2. Met een wasmachine uit de top-5 meest gekochte merken (AEG, Bosch, Miele, Samsung, Siemens) overweegt men vaker reparatie dan bij overige merken (77-78% versus 64%).

Nederlanders met een benedenmodaal inkomen (<29.500€ p.j.) geven vaker aan hun wasmachine niet te laten repareren (68%) dan diegenen met modale en hogere inkomens (resp. 75% en 76%). Dit kan samenhangen met het feit dat Nederlanders met een benedenmodaal inkomen ook een lager gemiddeld bedrag uitgeven aan hun wasmachine, zie hoofdstuk 2.1.

Tabel 4.2 - Als uw huidige wasmachine kapot gaat, zou u deze dan laten repareren? Naar leeftijd wasmachine

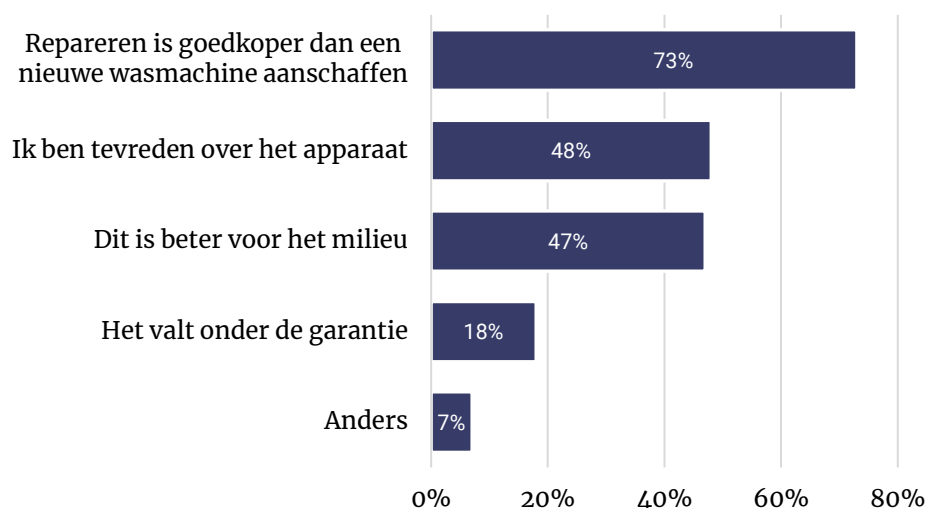
	Totaal	0-3 jaar	4-6 jaar	7-9 jaar	10-15 jaar	> 15 jaar
Ja, waarschijnlijk	74%	92%	83%	65%	56%	42%
Nee	26%	8%	17%	35%	44%	58%



Prijs belangrijkste reden om te laten repareren

Van diegenen die hun wasmachine waarschijnlijk zouden laten repareren, noemt driekwart als reden dat dit goedkoper is dan de aanschaf van een nieuwe wasmachine. Tevredenheid over het apparaat en het milieu worden ook door ongeveer de helft van hen genoemd (48% en 47%).

Figuur 4.3 - Waarom zou u de wasmachine laten repareren? n=1.562



Als de wasmachine zo'n 10-15 jaar oud is, noemt men vaker tevredenheid (62%) als reparatie-overweging dan als de wasmachine 6 jaar of jonger is (41-48%). Bij het merk Miele kiest men vaker voor reparatie vanwege tevredenheid (59%), zie Tabel 4.3.

Jongeren onder de 40 jaar noemen vaker het milieu (54%) en de garantie (26%) dan mensen boven de 40 jaar. Consumenten onder de 40 hebben ook vaker een jongere wasmachine (zie hoofdstuk 2.1), waardoor zij wellicht vaker recht hebben op garantie. Ook hoger opgeleiden noemen vaker het milieu (57%). Als de wasmachine uit 2020 of recenter is, geeft men (logischerwijs) vaker 'garantie' als reden (45%).

Tabel 4.3 - Waarom zou u de wasmachine laten repareren? Naar merk. n=1.562

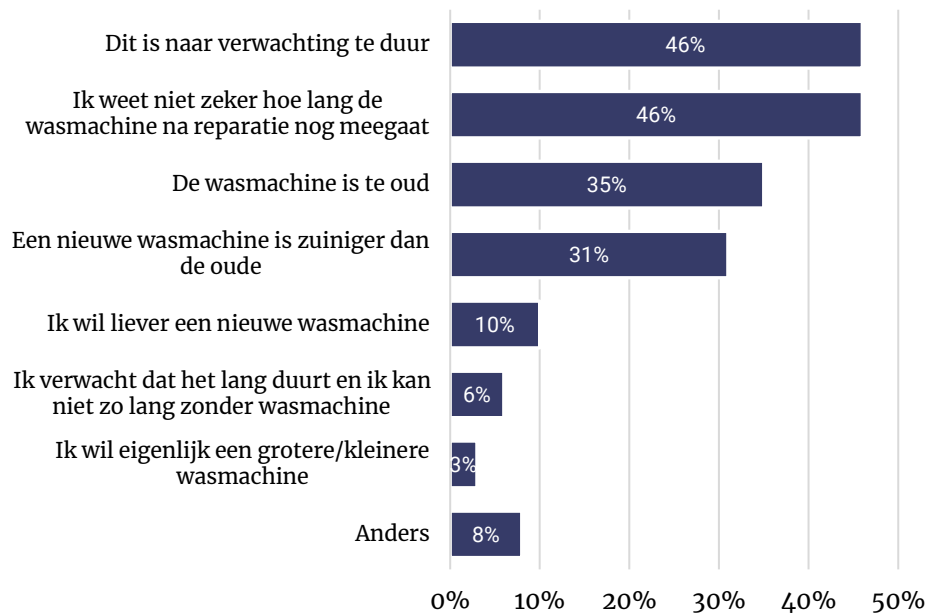
	Totaal	AEG	Bosch	Miele	Samsung	Siemens	Overig	Weet niet
Dit is beter voor het milieu	47%	43%	49%	46%	52%	41%	47%	63%
Het valt onder de garantie	18%	16%	16%	13%	34%	17%	19%	0%
Ik ben tevreden over het apparaat	48%	45%	47%	59%	44%	42%	47%	50%
Repareren is goedkoper dan een nieuwe wasmachine aanschaffen	73%	69%	73%	72%	74%	77%	72%	93%
Anders	7%	10%	5%	9%	3%	5%	7%	4%



Prijs ook reden om niet te kiezen voor reparatie

Van diegenen die hun huidige wasmachine niet zouden laten repareren, verwacht bijna de helft (46%) dat dit te duur uitvalt. Een even groot aandeel weet niet hoe lang de wasmachine nog mee gaat na reparatie. Ongeveer een op de drie geeft aan dat de wasmachine al oud is (35%) of dat een nieuwe wasmachine zuiniger is (31%).

Figuur 4.4 - Waarom zou u de wasmachine (alsnog) niet laten repareren?



Bij wasmachines van 10 jaar en ouder is de ouderdom van de wasmachine vaker de reden om niet voor reparatie te kiezen (10-15 jaar: 47%; >15 jaar: 56%). Er zijn geen opvallende verschillen naar merk en prijs gevonden. Nederlanders die niet overwegen hun huidige wasmachine te repareren bij een defect, geven vaker aan dat hun wasmachine te oud is (49%), dan diegenen die dat wel overwegen (30%).



Jongeren onder de 40 jaar vinden de kosten (53%) en reparatietijd (8%) vaker een reden om niet te repareren, in vergelijking met mensen boven de 40 jaar. Ook prefereren zij vaker een nieuwe wasmachine (46%), zie Tabel 4.4. Hoger opgeleiden (35%) geven vaker dan praktisch (26%) en middelbaar opgeleiden (30%) als reden dat een nieuwe wasmachine zuiniger is dan de oude.

Tabel 4.4 - Waarom zou u de wasmachine (alsnog) niet laten repareren? Naar leeftijd

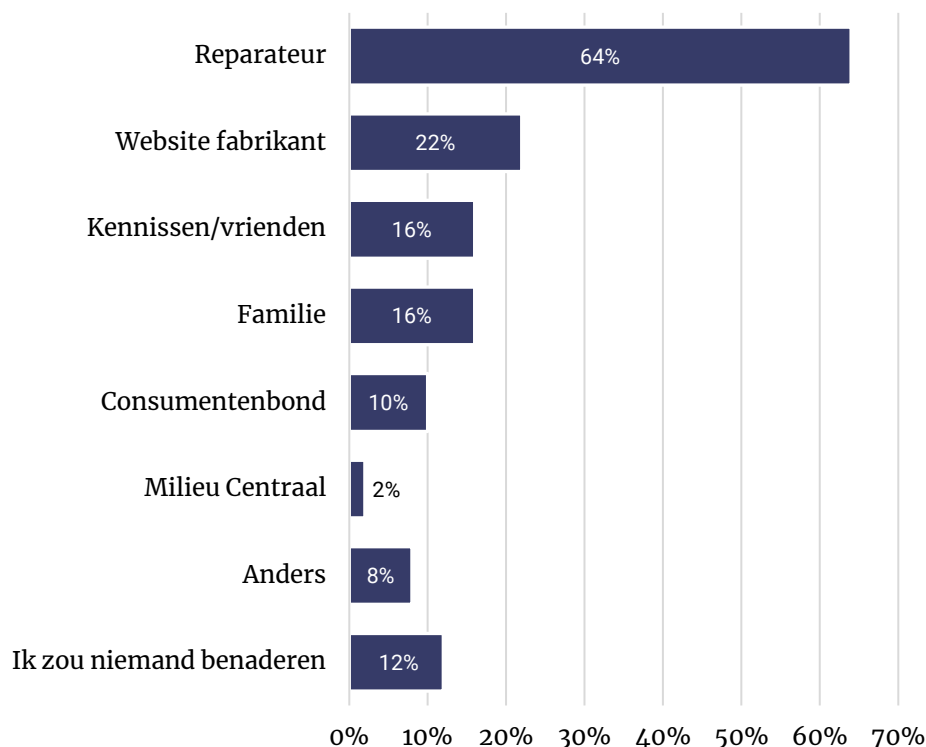
	Totaal	18-28	29-39	40-64	65+
Dit is naar verwachting te duur	46%	53%	53%	47%	36%
Ik verwacht dat het lang duurt en ik kan niet zo lang zonder wasmachine	6%	7%	9%	5%	2%
De wasmachine is te oud	35%	34%	37%	33%	37%
Ik wil liever een nieuwe wasmachine	10%	18%	15%	6%	7%
Een nieuwe wasmachine is zuiniger dan de oude	31%	31%	33%	29%	33%
Ik wil eigenlijk een grotere/kleinere wasmachine	3%	4%	5%	2%	3%
Ik weet niet zeker hoe lang de wasmachine na reparatie nog meegaat	46%	54%	47%	46%	42%
Anders	8%	3%	5%	10%	10%



Reparateur meest geraadpleegd voor inschatting wel/niet repareren

Een meerderheid van 64 procent zou een reparateur raadplegen bij het maken van de keuze om wel of niet te repareren. Eén op de vijf Nederlanders (22%) zou de website van de fabrikant raadplegen en één op de acht zou niets of niemand raadplegen.

Figuur 4.5 - Wie/wat zou u raadplegen om de keuze te maken voor het wel of niet laten repareren?



Naar leeftijd en merk van de wasmachine zijn geen duidelijke verschillen gevonden.

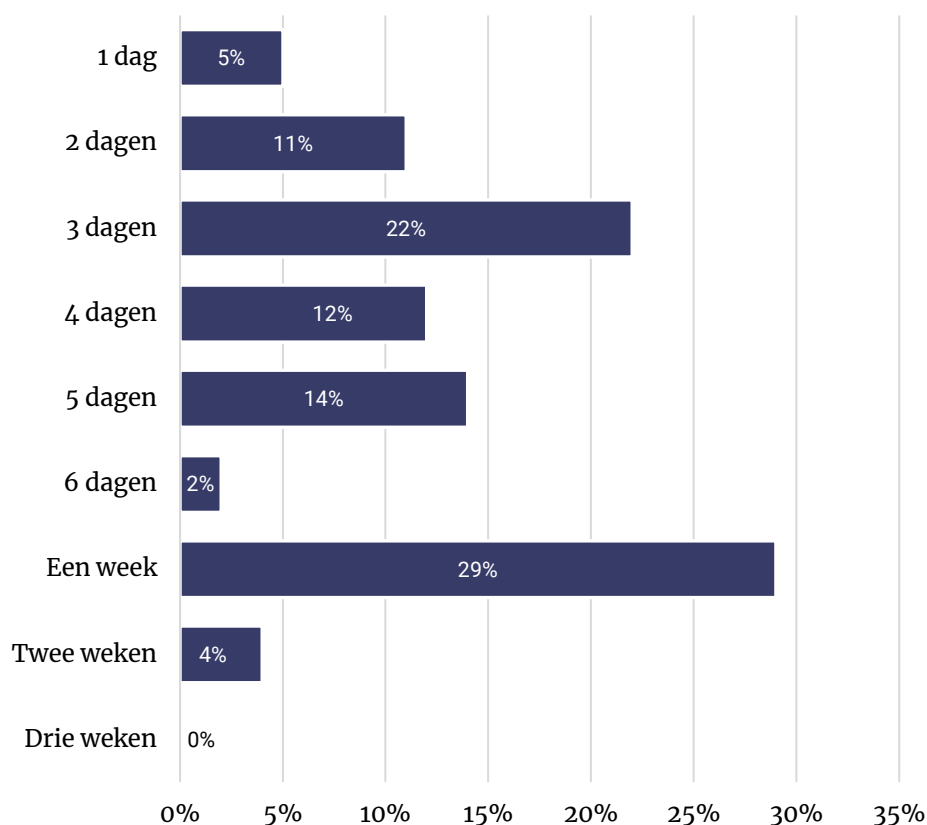
Onder de 40 jaar raadpleegt men vaker de website van de fabrikant (32% vs. 15-19%), maar ook familie (30% vs. 9%) of kennissen/vrienden (27% vs. 6-13%), in vergelijking met de oudere leeftijdsgroepen. Mensen met een beneden modaal inkomen gaan ook vaker te rade bij familie (26% vs. 15% en 14%) of kennissen/vrienden (25% vs. 15% en 14%) dan Nederlanders met een modaal of bovenmodaal inkomen.

Acceptabele reparatietijd wisselt sterk

Het wisselt sterk wat Nederlanders acceptabel vinden qua reparatietijd. Slechts 4 procent vindt twee weken acceptabel en ongeveer de helft (49%) vindt 5 dagen (of meer) reparatietijd oké. Voor vier op de tien (38%) moet het in één tot drie dagen opgelost zijn. Een week wordt het vaakst genoemd met 29 procent.



Figuur 4.6 - Wat is voor u een acceptabele reparatieperiode (en welke periode vindt u acceptabel om geen gebruik te kunnen maken van een wasmachine)?



Hoger opgeleiden noemen vaker 'een week' (38%) dan praktisch en middelbaar opgeleiden (22-24%). Verder zijn er geen duidelijke verschillen gevonden naar achtergrondkenmerken.



Lage kosten trekken mensen over de streep voor reparatie

Indien wordt gevraagd wat hen over de streep zou trekken om een reparatie te overwegen, komen met name de kosten naar voren. Ook de huidige of verlengde levensduur wordt vaak genoemd en het advies van een reparateur. In mindere mate noemt men ook type reparatie, duurzaamheid, snelheid, nieuwe garantie en nut. Zie hieronder enkele citaten van respondenten:

“Als de reparatie niet te duur is”

“Als de reparatie de levensduur aanzienlijk verlengt en in verhouding staat tot de aanschaf van een nieuwe”

“Als de wasmachine daarna weer een lange tijd mee kan”

“Als de reparateur dit nog de moeite waard vindt”

Reparatie mag gemiddeld € 171 kosten

Gemiddeld is men bereid om € 171 te betalen voor een reparatie. Het vaakst noemt men € 100 (24%) en € 200 (20%).

De prijs van de wasmachine is van invloed. Hoe hoger de aankoopprijs, hoe hoger de reparatiekosten mogen zijn. Als men een wasmachine van Miele heeft is men bereid meer te betalen voor de reparatie (€ 228) dan bij de andere merken. Naar aanschafjaar zijn geen verschillen gevonden. Nederlanders die aangeven hun wasmachine na defect waarschijnlijk te laten repareren, zijn bereid een hoger bedrag te betalen voor reparatie (€ 188), dan mensen die dat niet overwegen (€ 124).

Nederlanders onder de 40 jaar zijn bereid gemiddeld € 155 te betalen en mensen met een bovenmodaal inkomen € 182.

Tabel 4.5 - Hoeveel bent u bereid om te betalen voor een reparatie? Naar leeftijd

	Totaal	18-28	29-39	40-64	65+
Gemiddeld in €	171,0	156,8	153,9	181,7	175,4

4.2 Conclusies afweging reparatie

Concluderend geven de beschreven resultaten antwoord op de volgende deelvragen:

- Welke overwegingen maken consumenten bij het al dan niet laten repareren van een wasmachine en welke rol spelen daarbij de prijs en beschikbaarheid van onderdelen?
- Zien we verschil tussen verschillende groepen?

Kosten belangrijkste reden om wasmachine wel én niet repareren

Nederlanders kiezen met name voor reparatie omdat dit goedkoper is dan de aanschaf van een nieuwe wasmachine (73%). Daarnaast kiest men voor reparatie omdat men tevreden is over het apparaat (48%) en dit beter is voor het milieu (47%). Verwachte kosten (46%), onduidelijke (extra) levensduur (46%), ouderdom machine (35%) en on-zuinigheid machine (31%) zijn redenen om níet voor reparatie te kiezen.



Reparateur meest geraadpleegd bij keuze

Bij de keuze om te repareren zou men met name een reparateur raadplegen (64%) en soms de website van de fabrikant (22%), kennissen/vrienden (16%) en/of familie (16%). Daarnaast vindt ongeveer de helft van de Nederlanders 5 dagen (of meer) reparatietijd en een reparatiebedrag van gemiddeld € 171 acceptabel.

Prijs, leeftijd en merk wasmachine van invloed op overweging reparatie

Prijs, leeftijd en merk van de wasmachine zijn van invloed op de overwegingen om te repareren. Bij hoge aanschafprijs, merk Miele en bij huidige wasmachine van 10+ jaar is men vaker van mening dat bij wasmachines ouder dan 8 jaar reparatie nog te overwegen is. Bij wasmachines onder de € 300 overweegt men een stuk minder om te repareren, bij de top-5 merken (AEG, Bosch, Miele, Samsung, Siemens) en jongere wasmachines wordt dit juist vaker wel overwogen.

Eigenaren boven en onder 40 jaar maken andere afwegingen

De leeftijd van de consument is regelmatig relevant. Zo overwegen 40-plussers vaker een wasmachine ouder dan 8 jaar nog te repareren. Onder de 40 jaar is milieu en garantie vaker een reden om reparatie te overwegen, dan bij Nederlanders boven de 40. Verwachte kosten en reparatietijd is voor 40-minners vaker een reden om niet voor reparatie te kiezen. Zij vinden bovendien een lager reparatiebedrag gemiddeld acceptabel (€ 155) dan oudere Nederlanders (€ 175 - € 182).



Omgang met defecten



5 Omgang met defecten

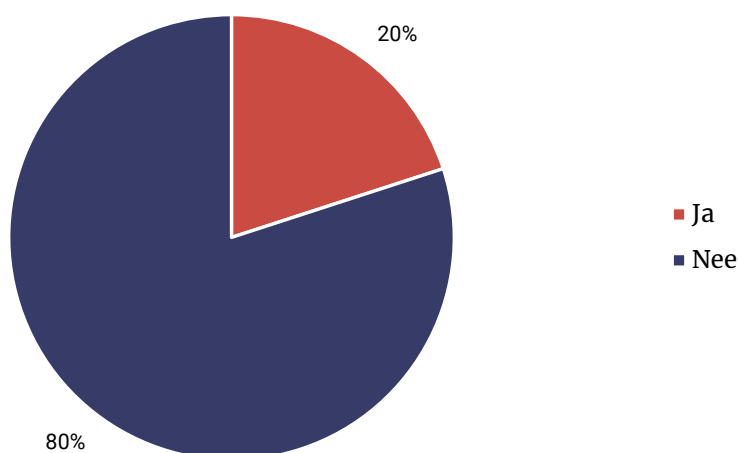
Dit hoofdstuk gaat over ervaringen met kapotte wasmachines in de afgelopen drie jaar en de keuzes die men daarbij heeft gemaakt.

5.1 Resultaten omgang met defecten

Twintig procent had in afgelopen drie jaar kapotte wasmachine

Eén op de vijf Nederlanders (20%) kreeg in de afgelopen drie jaar te maken met een kapotte wasmachine. De vervolgvragen gaan over deze groep. We zullen in dit hoofdstuk weinig ingaan op verschillen tussen subgroepen, aangezien deze groepen regelmatig minder dan 100 respondenten bevatten en dit onbetrouwbare resultaten kan opleveren.

Figuur 5.1 - Heeft/had u een wasmachine die in de afgelopen drie jaar kapot is gegaan?



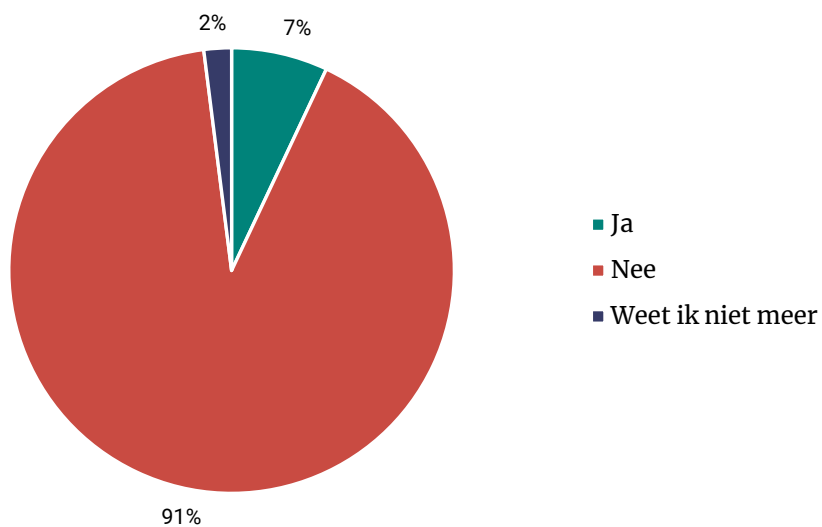
Wasmachine na gemiddeld 11 jaar defect, meestal buiten garantie

Bij de mensen waarbij de wasmachine in de afgelopen drie jaar kapot is gegaan, was de wasmachine gemiddeld zo'n 11 jaar oud. Bij één op de vijf (20%) was de wasmachine vijf jaar of jonger en bij 12 procent was de machine 20 jaar of ouder.

Zeven procent geeft aan dat hun wasmachine kapot ging binnen de garantieperiode. Het merendeel van 91 procent gaf aan dat het buiten de garantieperiode viel en 2 procent weet het niet meer.

Er zijn geen duidelijke verschillen naar achtergrondkenmerken.

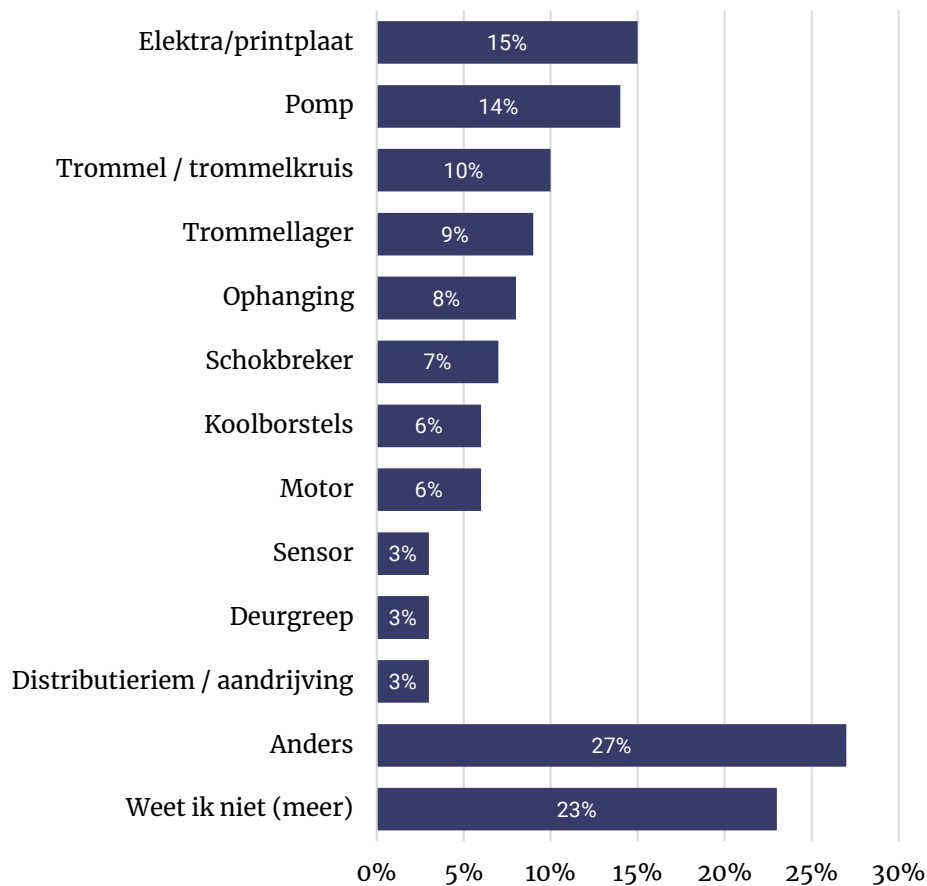
Figuur 5.2 - Viel het binnen de garantieperiode? n=431



Sterke verschillen welk onderdeel oorzaak defect is

Het wisselt sterk welk onderdeel de oorzaak van het defect is. De elektra of printplaat is met 15 procent het vaakst genoemd. Ook weet ruim één op de vijf (23%) niet (meer) welk onderdeel kapot was. Er zijn geen opvallende verschillen gevonden naar achtergrondkenmerken.

Figuur 5.3 - Welk onderdeel was er kapot? n=431

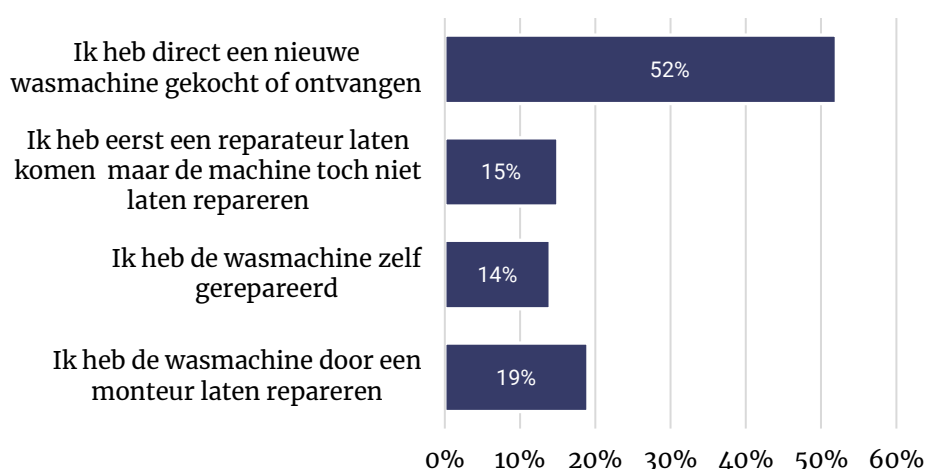


Helpt heeft nieuwe wasmachine gekocht na defect

Toen de wasmachine kapot ging, heeft de helft (52%) direct een nieuwe wasmachine gekocht of ontvangen. Daarnaast heeft 15 procent eerst een reparateur laten komen, maar de machine toch niet laten repareren. Uiteindelijk heeft 33 procent hun wasmachine dus laten repareren of zelf gerepareerd. Van de mensen die voor reparatie kozen, hebben ongeveer vier op de tien dit zelf uitgevoerd (42%).

Dat terwijl, zoals in hoofdstuk 4 beschreven, driekwart van de Nederlanders aangaf te overwegen hun wasmachine te repareren. Dit kan uiteraard met de leeftijd van de wasmachine te maken hebben, gezien de gemiddelde wasmachine 6 jaar oud is (uit 2016) en diegenen met een kapotte wasmachine een machine van gemiddeld 11 jaar oud hadden.

Figuur 5.4 - Wat heeft u toen gedaan? n=431



Consumenten onder de 40 hebben vaker de wasmachine zelf gerepareerd (24%, 40-64: 10%, 65+: 7%). Als de defecte wasmachine al 8 jaar of ouder was, koos men er vaker voor om direct een nieuwe aan te schaffen dan als deze jonger was (54-71% vs. 34%). Bij wasmachines tot en met 7 jaar koos men juist vaker voor reparatie door monteur (35% vs. 2-14% bij 8 jaar of ouder). Verder zijn er geen duidelijke verschillen gevonden naar achtergrondkenmerken.

Tabel 5.1 - Wat heeft u toen gedaan? Naar leeftijd wasmachine. n=354

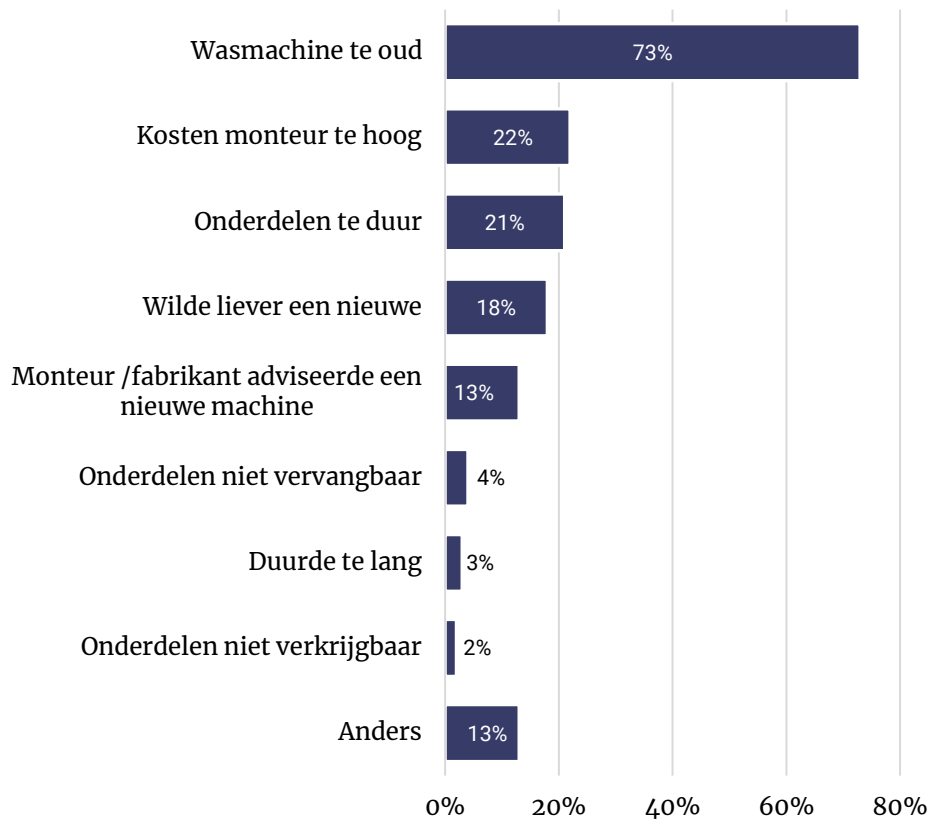
	Totaal	0-7 jaar	8-12 jaar	13 jaar of ouder
Ik heb direct een nieuwe wasmachine gekocht of ontvangen	52%	34%	54%	71%
Ik heb eerst een reparateur laten komen maar de machine toch niet laten repareren	15%	14%	23%	14%
Ik heb de wasmachine zelf gerepareerd	14%	18%	9%	12%
Ik heb de wasmachine door een monteur laten repareren	19%	35%	14%	2%



Leeftijd wasmachine voornaamste reden om niet te repareren

Van diegenen die de wasmachine niet lieten repareren, had bijna driekwart (73%) als reden dat de wasmachine te oud was. Ook vond ongeveer één op de vijf de kosten van de monteur te hoog (22%), de onderdelen te duur (21%) of wilde liever een nieuwe (18%). Naar achtergrondkenmerken hebben we geen opvallende verschillen gevonden, mede dankzij lage aantallen binnen de achtergrondkenmerken.

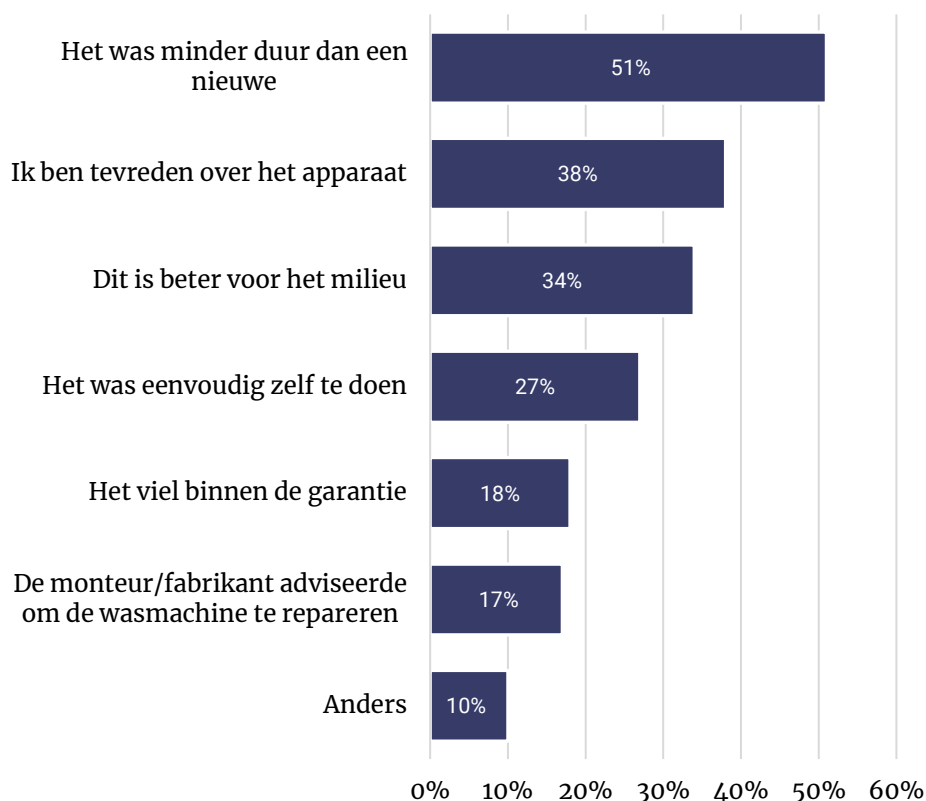
Figuur 5.5 - Waarom heeft u de wasmachine niet laten repareren? n=292



Kosten voor helft de reden voor reparatie

Van de Nederlanders die in de afgelopen drie jaar hun wasmachine hebben (laten) repareren, heeft de helft (51%) hiervoor gekozen omdat dit minder duur was dan de aanschaf van een nieuwe wasmachine. Ook waren vier op de tien tevreden over hun wasmachine en gaf een derde aan dat dit beter is voor het milieu. Drie op de tien (27%) vonden de reparatie eenvoudig genoeg om zelf te doen en één op de vijf (18%) gaf aan dat het binnen de garantie viel. Naar achtergrondkenmerken hebben we geen opvallende verschillen gevonden, mede dankzij de lage aantallen binnen de achtergrondkenmerken.

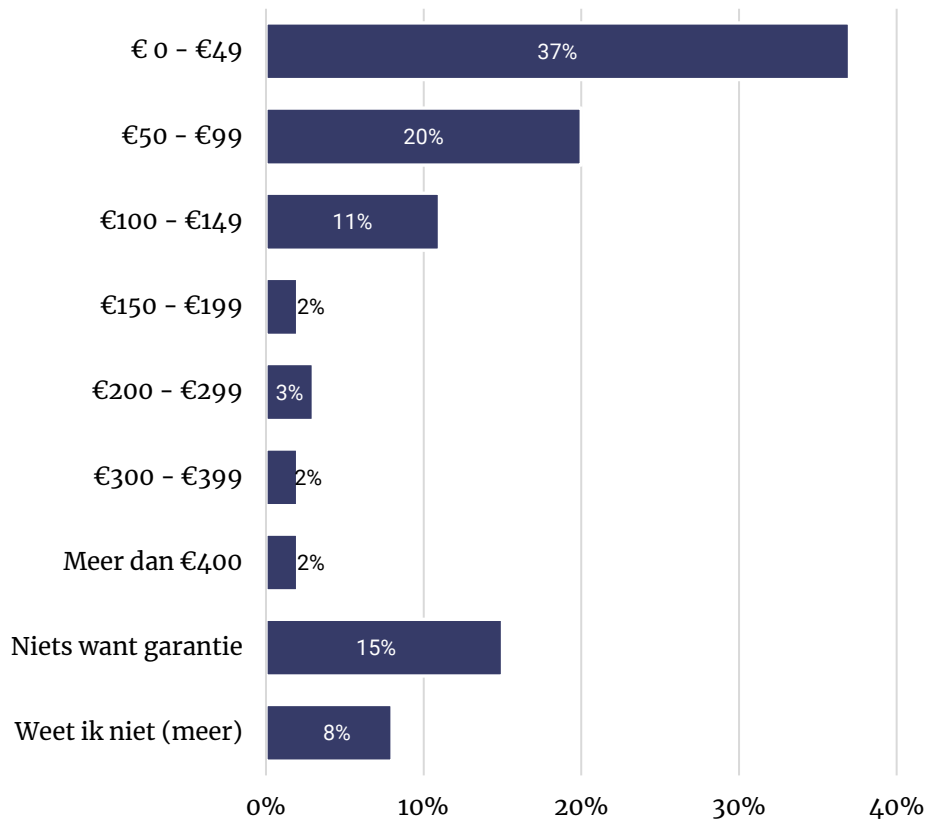
Figuur 5.6 - Waarom heeft u de wasmachine gerepareerd? n=139



Voor zeven op tien was reparatie onder € 100

Voor zeven op de tien mensen (72%) kostte de reparatie € 100 of minder of viel dit binnen de garantie. Voor één op de tien (9%) kostte dit € 150 of meer. Er zijn geen opvallende verschillen gevonden op basis van achtergrondvariabelen, mede vanwege de lage aantallen binnen de achtergrondkenmerken.

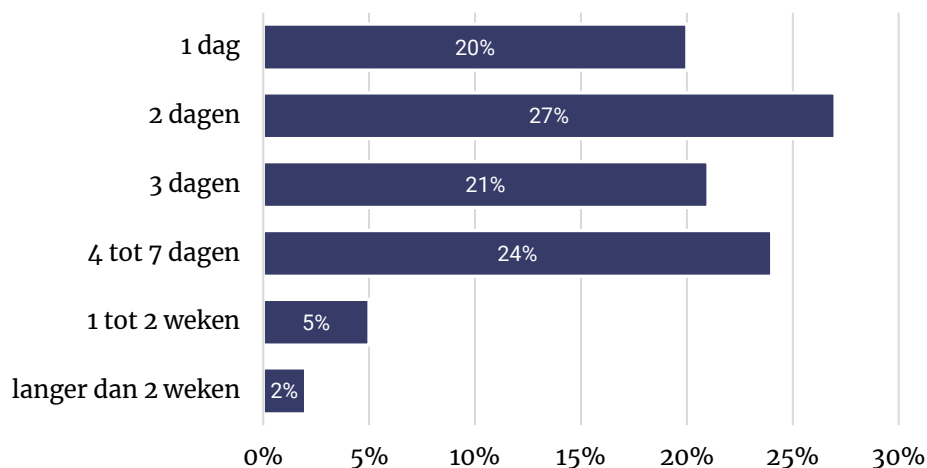
Figuur 5.7 - Wat kostte de reparatie? Ga hierbij uit van de kosten inclusief de voorrijkosten van een monteur. n=139



Meeste reparaties binnen een week klaar

Van de mensen die in de afgelopen drie jaar een wasmachine hebben laten repareren, hoefde 92 procent een week of minder te wachten. Voor zeven op de tien mensen was de reparatietijd drie dagen of minder². Voor deze en de volgende vragen is vanwege de aantallen niet naar achtergrondkenmerken gekeken.

Figuur 5.8 - Hoe lang heeft u moeten wachten totdat het defect was gerepareerd? n=81



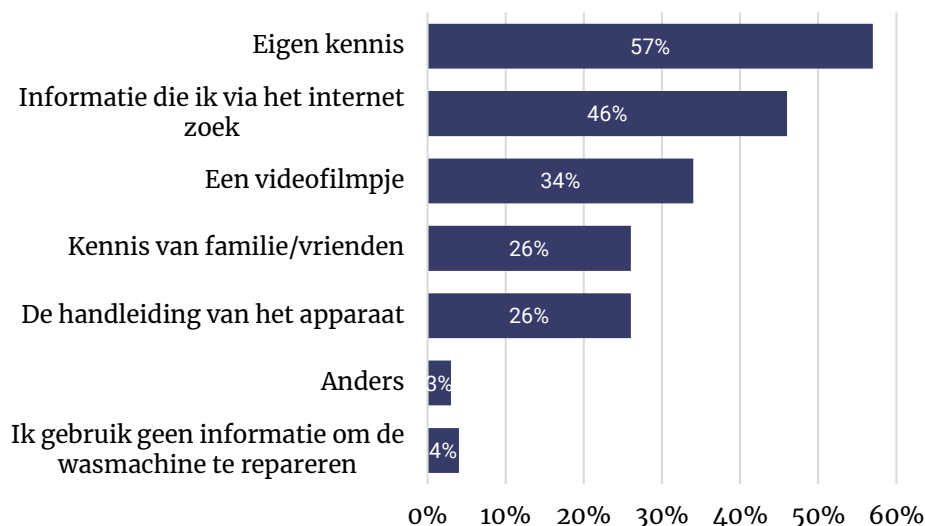
² Deze cijfers zijn indicatief, aangezien minder dan 100 respondenten deze vraag beantwoord hebben.



Bij zelf repareren vooral eigen kennis en internet gebruikt

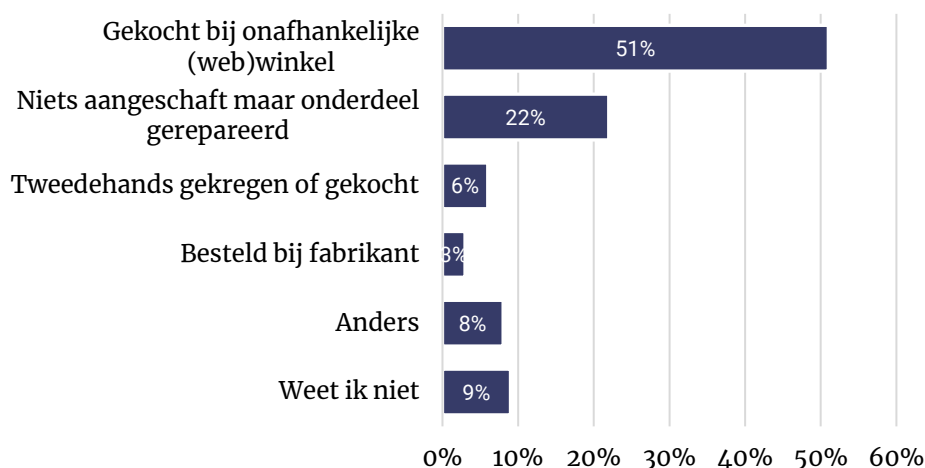
Een aantal mensen repareert zelf hun wasmachine. Zij gebruiken daarbij met name hun eigen kennis (57%) en/of informatie van het internet (46%). Soms gebruiken zij video's (34%), kennis van vrienden of familie (26%) of de handleiding van het apparaat (26%)³.

Figuur 5.9 - Welke informatie gebruikt u om de wasmachine te repareren? n=58



De onderdelen kopen zij voornamelijk bij een onafhankelijke winkel of webwinkel (51%). In één op de vijf gevallen (22%) kon het onderdeel gerepareerd worden. Slechts 3 procent heeft het onderdeel bij de fabrikant besteld⁴.

Figuur 5.10 - Waar heeft u vervangende onderdelen aangeschaft? n=58



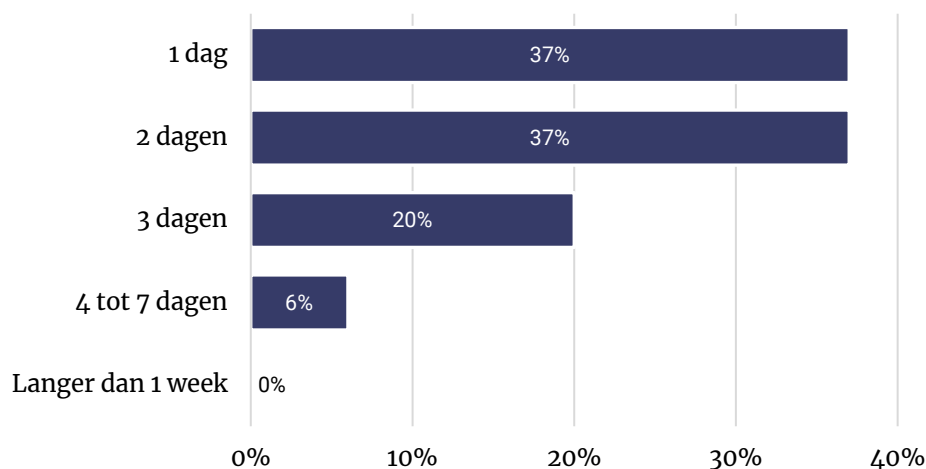
³ Deze cijfers zijn indicatief, aangezien minder dan 100 respondenten deze vraag beantwoord hebben.

⁴ Deze cijfers zijn indicatief, aangezien minder dan 100 respondenten deze vraag beantwoord hebben.



Indien een onderdeel besteld moest worden, was de levertijd bij 74 procent 1-2 dagen en bij allen was de levertijd maximaal een week⁵.

Figuur 5.11 - Hoe lang was de levertijd van de onderdelen? n=40



5.2 Conclusies omgang met defecten

Concluderend geven de beschreven resultaten antwoord op de volgende deelvraag:

- *Welke overwegingen maken consumenten bij het al dan niet laten repareren van een wasmachine en welke rol spelen de prijs en beschikbaarheid van onderdelen daarbij?*

Beschikbaarheid onderdelen van weinig belang bij de afweging wel of niet te repareren

Van de Nederlanders die in de afgelopen drie jaar een defect aan hun wasmachine hadden (na een levensduur van gemiddeld 11 jaar), werd bij de helft direct een nieuwe wasmachine aangeschaft en een op de drie repareert of laat repareren. De beschikbaarheid van onderdelen blijkt uit dit onderzoek van weinig belang bij de afweging om wel of niet te repareren. Vier procent gaf aan dat onderdelen niet vervangbaar waren en 2 procent dat onderdelen niet verkrijgbaar waren.

Prijs onderdelen voor één op vijf Nederlanders reden om niet te repareren

De prijs van onderdelen wordt wel door 21 procent genoemd als reden om niet voor reparatie te kiezen. Een even grote groep vindt de kosten van de monteur te hoog (22%). De meesten noemen echter dat de wasmachine al te oud was. Diegenen die wel kozen voor reparatie hadden met name de kostenbesparing als reden (51%). Ook waren zij regelmatig tevreden over de wasmachine (38%) en vonden zij dit beter voor het milieu (34%).

⁵ Deze cijfers zijn indicatief, aangezien minder dan 100 respondenten deze vraag beantwoord hebben.



A Bijlage: vragenlijst

Welkom

In dit onderzoek van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) willen we u graag een aantal vragen stellen over het gebruik en het (laten) repareren van wasmachines.

Voor het invullen van de vragenlijst vragen we ongeveer 10 minuten van uw tijd.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Vragenlijst | Enquête eindgebruikers wasmachines

1. Bent u de eigenaar van een wasmachine*? *=Dit betekent dat u de wasmachine zelf heeft gekocht en u er zelf verantwoordelijk voor bent als er wat mee gebeurt.
 - a. Ja
 - b. Nee

Huidige wasmachine

2. Wanneer heeft u uw huidige wasmachine aangeschaft?
[Jaartal & indien 2021 ook maand uitvragen = belangrijk onderscheid voor en na 1 maart 2021]
+ Weet ik niet
- 2b. Heeft u de wasmachine nieuw of tweedehands aangeschaft?
 - a. Nieuw
 - b. Tweedehands
 - c. Weet ik niet
3. Wat is het merk van uw huidige wasmachine?
 - a. AEG
 - b. Beko
 - c. Bosch
 - d. Haier
 - e. Indesit
 - f. LG
 - g. Miele
 - h. Samsung
 - i. Siemens
 - j. Whirlpool
 - k. Anders, namelijk: ...



4. Wat was de prijs van uw wasmachine? Indien u twijfelt tussen twee of meer categorieën, maak dan een schatting.
- Minder dan € 300
 - € 300 – € 399
 - € 400 – € 499
 - € 500 – € 599
 - € 600 – € 699
 - € 700 – € 799
 - € 800 – € 899
 - € 900 – € 999
 - € 1.000 – € 1.099
 - € 1.100 – € 1.199
 - € 1.200 of meer
 - Weet ik niet meer
5. Wat waren de belangrijkste redenen om te kiezen voor uw huidige wasmachine? Geef maximaal drie redenen.
Meerdere antwoorden mogelijk + random aanbieden.
- Betrouwbaar merk
 - Verwachte levensduur
 - Zuinig in water en energie (energielabel)
 - Lage prijs
 - Voorzien van nieuwste techniek
 - Stil tijdens het gebruik
 - Goede beoordeling in een test
 - Speciale trommel voor zachte behandeling wasgoed
 - Makkelijk te repareren
 - Was een combinatie deal met extra service
 - Anders, namelijk: ...
6. Op welke informatie baseerde u uw keuze?
Meerdere antwoorden mogelijk + random aanbieden
- Website Consumentenbond
 - Website MilieuCentraal
 - Website fabrikant
 - Informatie (al dan niet op de website) van de verkoper (Coolblue, Mediamarkt, etc.)
 - Vergelijkingssites (Beslist.nl, kieskeurig.nl, etc.)
 - Eigen ervaring vanuit mijn omgeving (familie/vrienden/kennissen)
 - Eigen ervaring met het merk
 - Reviews/ervaringen van anderen via het internet
 - Anders, namelijk: ...
7. Hoeveel jaar verwacht u dat uw wasmachine meegaat? Ga hierbij uit vanaf het moment dat u de wasmachine heeft aangeschaft.
.. jaar



8. Hoe oud mag de wasmachine maximaal zijn wil u nog een reparatie overwegen?
- 1-2 jaar
 - 3-4 jaar
 - 5-6 jaar
 - 7-8 jaar
 - Ouder dan 8 jaar
9. Als uw huidige wasmachine kapot gaat, zou u deze dan laten repareren?
- Ja, waarschijnlijk → *Naar vraag 10*
 - Nee → *Naar vraag 11*
10. Waarom zou u de wasmachine laten repareren?
- Meerdere antwoorden mogelijk*
- Dit is beter voor het milieu
 - Het valt onder de garantie
 - Ik ben tevreden over het apparaat
 - Repareren is goedkoper dan een nieuwe wasmachine aanschaffen
 - Anders, namelijk: ...
11. Waarom zou u de wasmachine (alsnog) niet laten repareren?
- Meerdere antwoorden mogelijk*
- Dit is naar verwachting te duur
 - Ik verwacht dat het lang duurt en ik kan niet zo lang zonder wasmachine
 - De wasmachine is te oud
 - Ik wil liever een nieuwe wasmachine
 - Een nieuwe wasmachine is zuiniger dan de oude
 - Ik wil eigenlijk een grotere/kleinere wasmachine
 - Ik weet niet zeker hoe lang de wasmachine na reparatie nog meegaat
 - Anders, namelijk: ...
12. Wie/wat zou u raadplegen om de keuze te maken voor het wel of niet laten repareren?
- Meerdere antwoorden mogelijk*
- Website fabrikant
 - Reparateur
 - Consumentenbond
 - Milieu Centraal
 - Kennissen/vrienden
 - Familie
 - Anders, namelijk: ...
 - Ik zou niemand benaderen
13. Hoeveel bent u bereid om te betalen voor een reparatie?
[invulvak met absolute prijs]



14. Wat is voor u een acceptabele reparatieperiode (en vindt u het acceptabel om geen gebruik te kunnen maken van een wasmachine)?
- a. 1 dag
 - b. 2 dagen
 - c. 3 dagen
 - d. 5 dagen
 - e. 6 dagen
 - f. Een week
 - g. Twee weken
 - h. Drie weken
15. Wat zou u over de streep trekken om uw wasmachine te laten repareren?
[Open vraag]

Gebruik

16. Op welke temperatuur wast u het vaakst?
- a. 20°C
 - b. 30°C
 - c. 40°C
 - d. 50°C
 - e. 60°C
 - f. 90°C
 - g. 95°C
 - h. Andere temperatuur





Plaatjes tonen.

17. Beschikt uw wasmachine over een eco-wasprogramma om zuiniger om te gaan met water en energie?
- Ja, ik heb een programma 'eco 40-60' op mijn wasmachine → *naar vraag 18*
 - Ja, ik heb een ecoprogramma met een andere naam op mijn wasmachine → *naar vraag 18*
 - Nee → *naar vraag 21*
 - Weet ik niet → *naar vraag 21*
18. Hoe vaak maakt u gebruik van deze mogelijkheid?
- Altijd
 - Vaak
 - Regelmatig
 - Soms → *Naar vraag 19 én 20*
 - Nooit → *Naar vraag 20*
19. Waarom gebruikt u dit eco programma?
- Meerdere antwoorden mogelijk*
- Het bespaart water
 - Het bespaart energie
 - Het wast schoon
 - Het is het default programma op mijn wasmachine
 - Het is een gemakkelijk te vinden standaardprogramma op mijn wasmachine
 - Anders, namelijk: ...



20. Waarom maakt u geen gebruik van dit eco-wasprogramma?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Wast niet schoon
- b. Het wasprogramma duurt te lang
- c. De besparing is onduidelijk
- d. Het is onduidelijk wat de temperatuur precies is
- e. Het is te warm (ik was meestal op een lagere temperatuur)
- f. Ik wist niet dat dit programma er op zat/dit programma is niet vindbaar
- g. Ik vergeet het steeds
- h. Anders, namelijk: ...



Plaatje tonen.

21. Gebruikt u een 20°C programma?

- a. Ja → Naar vraag 22
- b. Nee → Naar vraag 23

22. Waarom gebruikt u het 20°C programma?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Het bespaart water
- b. Het bespaart energie
- c. Ik gebruik dit programma voor de licht bevuilde was
- d. Ik gebruik dit programma voor de wolwas
- e. Anders, namelijk: ...

23. Waarom gebruikt u het 20°C programma niet?

- a. Het wast niet schoon
- b. Het is niet hygiënisch
- c. De besparing is onduidelijk
- d. Ik wist niet dat dit programma er op zat/dit programma is niet vindbaar
- e. Anders, namelijk: ...

Ervaring met kapotte wasmachine

24. Heeft/had u een wasmachine die in de afgelopen drie jaar* kapot is gegaan? *=Met de afgelopen drie jaar bedoelen we de periode 1 januari 2019 tot heden.

- a. Ja → Naar vraag 25
- b. Nee → Naar einde vragenlijst

25. Wanneer was dit ongeveer?

[Jaartal & maand]



26. Hoe oud was de wasmachine?
... jaar + Weet ik niet (meer)

27. Welk onderdeel was er kapot?
Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Elektra/printplaat
- b. Pomp
- c. Schokbreker
- d. Toevoer- of aanvoerslang
- e. Koolborstels
- f. Filter
- g. Trommel / trommelkruis
- h. Trommelrib
- i. Ophanging
- j. Sensor
- k. Waterstopsysteem (zoals AquaStop, AquaSecure, AquaLock, WPS, WCS)
- l. Wasmiddellade
- m. Deurgreep
- n. Verwarmingselement
- o. Trommellager
- p. V-snaar
- q. Mechanische knoppen (zoals een draaiknop, drukknop)
- r. Motor
- s. Distributieriem / aandrijving
- t. Deurvergrendeling
- u. Deurscharnier
- v. Manchet/deurrubber
- w. Deurglas
- x. Behuizing
- y. Anders, namelijk:
- z. Weet ik niet (meer)

28. Viel het binnen de garantieperiode?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet meer

29. Wat heeft u toen gedaan?

- a. Ik heb direct een nieuwe wasmachine gekocht of ontvangen → *Naar vraag 30, daarna einde vragenlijst*
- b. Ik heb eerst een reparateur laten komen maar de machine toch niet laten repareren → *Naar vraag 30, daarna einde vragenlijst*
- c. Ik heb de wasmachine zelf gerepareerd → *Naar vraag 31 en alle daaropvolgende vragen*
- d. Ik heb de wasmachine door een monteur laten repareren → *Naar vraag 29b, 31 en 32, daarna einde vragenlijst*



29b. Hoe lang heeft u moeten wachten totdat het defect was gerepareerd?

- a. 1 dag
- b. 2 dagen
- c. 3 dagen
- d. 4 tot 7 dagen
- e. 1 tot 2 weken
- f. Langer dan 2 weken

30. Waarom heeft u de wasmachine niet laten repareren?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Onderdelen niet vervangbaar
- b. Onderdelen niet verkrijgbaar
- c. Onderdelen te duur
- d. Kosten monteur te hoog
- e. Wasmachine te oud
- f. Duurde te lang
- g. Wilde liever een nieuwe
- h. Monteur /fabrikant adviseerde een nieuwe machine
- i. Kreeg een nieuwe binnen garantie [*alleen tonen indien 28=a*]
- j. Anders, namelijk: ...

31. Waarom heeft u de wasmachine gerepareerd?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Het viel binnen de garantie [*alleen tonen indien 28=a*]
- b. Het was minder duur dan een nieuwe
- c. Ik ben tevreden over het apparaat
- d. Het was eenvoudig zelf te doen [*deze niet tonen indien 29=d*]
- e. Dit is beter voor het milieu
- f. De monteur/fabrikant adviseerde om de wasmachine te repareren
- g. Anders, namelijk: ...

32. Wat kostte de reparatie? Ga hierbij uit van de kosten inclusief de voorrijkosten van een monteur. Indien u het niet meer precies weet, maak dan een schattig.

- a. € 0 - €49
- b. €50 - €99
- c. €100 - €149
- d. €150 - €199
- e. €200 - €299
- f. €300 - €399
- g. Meer dan €400
- h. Niets want garantie [*alleen tonen indien 28=ja*]
- i. Weet ik niet (meer)



33. Welke informatie gebruikt u om de wasmachine te repareren?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Eigen kennis
- b. Kennis van familie/vrienden
- c. De handleiding van het apparaat
- d. Een videofilmje
- e. Informatie die ik via het internet zoek
- f. Anders, namelijk: ...
- g. Ik gebruik geen informatie om de wasmachine te repareren

34. Waar heeft u vervangende onderdelen aangeschaft?

- a. Besteld bij fabrikant
- b. Gekocht bij onafhankelijke (web)winkel
- c. Tweedehands gekregen of gekocht
- d. Niets aangeschaft maar onderdeel gerepareerd
- e. Anders, namelijk: ...
- f. Weet ik niet

35. Hoe lang was de levertijd van de onderdelen?

- a. 1 dag
- b. 2 dagen
- c. 3 dagen
- d. 4 tot 7 dagen
- e. 1 tot 2 weken
- f. Langer dan 2 weken



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl