**In:** [00:00:02] En we zien hier de nieuwe tv. Wat voor functies heeft het precies? Kun je m een beetje beschrijven?

**P21 - TV:** [00:00:12] Hij is lekker plat en hij euh, heeft de tv zenders. Hij heeft een stukje smart tv erbij zitten. Hij heeft Netflix niet onbelangrijk. Dat zijn een beetje de functies die we gebruiken dus tv, Netflix en YouTube.

**In:** [00:00:28] Hoe lang geleden heb je hem gekocht?

**P21 - TV:** [00:00:33] Een maand of vier, vijf geleden?

**In:** [00:00:37] En de vorige?

**P21 - TV:** [00:00:41] Die had dat... Die had dat ook? Behalve Netflix dus daar kon je ook tv kijken. En die had ook al een smart tv functie.

**In:** [00:00:53] En wat voor merk was dat?

**P21 - TV:** [00:00:57] LG roep ik uit mijn hoofd.

**In:** [00:00:59] En dit is een?

**P21 - TV:** [00:00:59] Philips ik moest even spieken.

**In:** [00:01:09] En hoe lang heb je de vorige gebruikt?

**P21 - TV:** [00:01:12] Die hebben nog een aantal jaren gehad. Wat zal het geweest zijn? Vier jaar denk ik?

**In:** [00:01:17] 4 jaar.

**P21 - TV:** [00:01:21] Ongeveer

**In:** [00:01:21] En wat was de aanleiding om te vervangen?

**P21 - TV:** [00:01:24] We hebben nieuwe meubels neergezet en de vorige stond op een wat smallere kast. En hier hebben we de brede [..] voor neergezet. En toen dachten we van ja dan staat er een wat klein tv'tje. We betrapten onszelf erop dat de ondertiteling lezen steeds lastiger werd. En dat hebben we nu niet meer, nu die wat groter is. Dus gewoon het formaat zeg maar.

**In:** [00:01:46] Dus dat was het enige, het formaat? Er waren geen andere dingen die je in de oude TV miste?

**P21 - TV:** [00:01:52] Eh nee, nee, de Netflix knop is een hele mooie aanvulling. Maar dat was niet de reden dat we m vervangen hebben.

**In:** [00:01:59] Ok, en mis je nu dingen aan de oude tv die...

**P21 - TV:** [00:02:04] Aan die nieuwe tv die de oude wel had?

**In:** [00:02:06] Ja, bedoel ik

**P21 - TV:** [00:02:08] Eh nee, nee, want er zitten meer op dan de oude had.

**In:** [00:02:11] Ok. Uhm. En als we nu een volgorde van belangrijkheid aangeven om redenen dat je het vervangen hebt, dan is formaat de belangrijkste reden.

**P21 - TV:** [00:02:23] Ja

**In:** [00:02:23] En verder ondertiteling lezen?

**P21 - TV:** [00:02:27] Ja, maar dat hangt een beetje samen met formaat denk ik .. en de helderheid. Maar goed, dat zijn de elementen waar je naar gaat kijken op het moment dat je gaat vervangen.

**In:** [00:02:38] OK, het was gewoon echt puur. Hij is te klein. We willen een nieuwe...

**P21 - TV:** [00:02:40] We willen een nieuwe die wat groter is.

**In:** [00:02:46] En heb je lang getwijfeld... Hoeveel tijd zat er tussen, dat je het eerste idee had om de televisie te vervangen en de daadwerkelijke aanschaf?

**P21 - TV:** [00:02:57] Het idee om de oude te vervangen, dat hadden we al wat langer. Dat hadden we al een jaar, denk ik. Maar het heeft wel even geduurd voordat we dat ook daadwerkelijk gedaan hebben.

**In:** [00:03:10] En waar lag dat aan?

**P21 - TV:** [00:03:10] Ja, ik weet niet, het kwam er niet zo van. Het is wat lastig om een moment te vinden dat iedereen tegelijkertijd thuis is. Mijn vrouw en ik thuis zijn en dus tijd hebben om tv te kopen.

**In:** [00:03:22] En hoe is die aanschaf gegaan? Je bent naar de winkel gegaan?

**P21 - TV:** [00:03:26] Ja, we liepen door de Makro heen. Op dat moment hadden we zoiets van.. Als we hier toch zijn, behoorlijk uitgebreid assortiment staan

**In:** [00:03:40] Oh ok. En welke aspecten heb je meegenomen in de afweging, het formaat,

**P21 - TV:** [00:03:46] Het formaat, de helderheid van het beeld, dat het lekker kijkt. Dat is het voordeel dat ze daar ook aanstaan natuurlijk. En voor een deel wel de prijs.

**In:** [00:03:57] Prijs ok.. Is marketing ook van invloed is geweest?

**P21 - TV:** [00:04:04] Nee, ik ziet even te denken... maar het feit dat ik moet spieken welk merk het is... We zijn niet zo merkentrouw wat dat betreft. We hadden niet zoiets van het moet echt een Philips zijn. Nee..

**In:** [00:04:14] En bepaalde aanbiedingen of dat soort dingen?

**P21 - TV:** [00:04:20] Ja, dat heeft uiteindelijk wel meegespeeld denk ik ja,

**In:** [00:04:23] Want dit was een aanbieding?

**P21 - TV:** [00:04:27] Dit was een aanbieding.

**In:** [00:04:27] Maar je liep er wel te langs... Het was niet dat je bewust..

**P21 - TV:** [00:04:30] We zijn niet specifiek aan de hand van een folder die we gezien hadden daar naartoe gegaan was. Het was meer, we liepen in de winkel, toen dachten we oh, laten we eens gaan kijken. En toen zijn we er langs gelopen en zagen we dat het in de aanbieding was.

**In:** [00:04:40] Dus je bent niet naar de winkel gegaan met dat doel, ik ga de tv kopen.

**P21 - TV:** [00:04:45] Nee, maar dat kwam toevallig wel zo, want die wens was er wel van nou, daar willen we eens een nieuwe tv neer te zetten en dat kwam praktisch terug toen we daar liepen.

**In:** [00:04:56] En je zei net dat het feit dat de banken zijn vervangen. Dat je daardoor het idee meer had gekregen voor je tv.

**P21 - TV:** [00:05:09] Ja

**In:** [00:05:09] Zijn er nog andere dingen in de context? Die veranderd zijn? Die van invloed zijn geweest?

**P21 - TV:** [00:05:16] Ten opzichte van de vorige? Nee, het was meer dat we een nieuwe kasten, een nieuwe bank en eigenlijk..

**In:** [00:05:25] En dat bracht je..

**P21 - TV:** [00:05:25] Zo'n beetje alles in de huiskamer werd vernield. En daar hoorde de de tv dan ook bij.

**In:** [00:05:30] Dan gaan je andere dingen in een keer opvallen..

**P21 - TV:** [00:05:33] Ja,

**In:** [00:05:34] Ehm.. Dus je bent tevreden met de oude in verhouding met met de nieuwe?

**P21 - TV:** [00:05:36] Ja, de ouder was ook goed. Die was wat kleiner en dat werd wat lastiger... Maar die problemen hebben nu niet meer.

**In:** [00:05:45] En als je nu weer een nieuwe zou kopen, zou je dan dezelfde aspecten meenemen in de afweging?

**P21 - TV:** [00:05:55] Ik denk het wel. Misschien dat we dan zouden kijken of dat ook weer Netflix makkelijk op te starten is. Maar dat is meer omdat we nu weten dat dat kan.

**In:** [00:06:06] Uhm, en verder geen dingen die je nu nog mist? Je bent helemaal blij?

**P21 - TV:** [00:06:13] Nee, het is helemaal goed zo zoals die is. Ja.

**In:** [00:06:16] En als je kijkt naar de levensduur van dit product. Hoe lang zou je willen dat ie meegaat?

**P21 - TV:** [00:06:26] Nou minimaal 10 jaar.

**In:** [00:06:29] Hoe lang denk je dat ie daadwerkelijk mee zal gaan, in dit huishouden?

**P21 - TV:** [00:06:41] [..] Op basis van hoeveel tv wij kijken denk ik.. dan moet ie dat wel halen. [vrouw: ik denk dat de tv het wel uithoudt, de afstandsbieding misschien niet?] Ja, dat is een wat zwakker punt van een combinatie. [..] Nee, maar de afstandbediening ligt vaak op de bank. En als je dan heen en weer schuift, dan wil die nog wel eens op de grond vallen. [..] Dus tv die houdt het wel uit. Wij zijn niet voor de mensen die al heel lang tv zitten te kijken.

**In:** [00:07:21] Nee dus ik bedoel meer en je denkt niet dat ie kapot zal gaan... Maar misschien door andere ontwikkelingen, die er zijn.. Dat je hem daarom zou vervangen?

**P21 - TV:** [00:07:31] Nee, dat denk ik niet. Nee, want wij kijken TV heel platgezegd voor het achtuurjournaal. En heel soms heb je nog geen zin om op te staan en dan staat ie nog wat langer aan. Maar we hebben hem niet voor allerlei nieuwe snufjes. Of omdat je de spelcomputer er zo lekker makkelijk aansluit. Of nee, tv's is nog gewoon om tv te kijken.

**In:** [00:07:50] En je hebt aangegeven dat de vorige vier jaar is meegegaan.

**P21 - TV:** [00:07:54] Euh ja, zoiets ja

**In:** [00:07:57] Ben je daar tevreden mee?

**P21 - TV:** [00:07:59] Ja, want technisch doet ie het ook nog gewoon. We hebben hem ook nog niet weggegooid.

**In:** [00:08:03] Oke hij is er nog?

**P21 - TV:** [00:08:05] Hij is er nog

**In:** [00:08:05] Maar je gebruikt hem..

**P21 - TV:** [00:08:06] Niet meer

**In:** [00:08:07] Niet meer.. En wat wil je ermee gaan doen? Heb je er een plan mee?

**P21 - TV:** [00:08:10] Euh ja, mogelijk dat we hem... Want wij hebben ooit in het verleden eens een tv op de slaapkamer gehad. Die is weg. Dus misschien dat ie daar weer terug komt.

**In:** [00:08:22] Oke nog geen ...

**P21 - TV:** [00:08:24] Nog geen concrete plannen.

**In:** [00:08:24] Maar niet iets om te verkopen... of..

**P21 - TV:** [00:08:25] Nee,

**In:** [00:08:28] Als reserve?

**P21 - TV:** [00:08:28] Ja

**In:** [00:08:28] En wat had je? Of had je iets kunnen overtuigen om de oude langer te houden?

**P21 - TV:** [00:08:40] Ehm [denkt na] ja weet het niet. Het beeld was goed.. dat zeg ik.. alleen die ondertitels, dat was lastig, maar goed, dat was al een tijdje lastig. Euh, zat er iets bij waarvan we... Dat we hem langer hadden gehad? Nee... Nee, niet in de setting zoals die nu staat zeg maar.

**In:** [00:09:00] En dan even wil ik het hebben over reparatie van producten. Hij was niet kapot de vorige televisie, hij functioneerde nog naar behoren. Als je kijkt naar deze televisie en hij zou kapot gaan. Zou je dan overwegen om te repareren?

**P21 - TV:** [00:09:21] Ja dat denk ik wel. Beetje afhankelijk van hoe kapot ie is en wat de reparatie kost.

**In:** [00:09:27] En hoe zou je ontdekken wat er aan de hand is?

**P21 - TV:** [00:09:32] Ik denk dat ik er dan toch een technisch iemand naar zou laten kijken.

**In:** [00:09:36] En dan de reparatie kosten..

**P21 - TV:** [00:09:39] Of laat inschatten..Ja

**In:** [00:09:42] En tot wat voor bedrag of tot hoe ver zou je hem.. mag ook in percentages zijn?

**P21 - TV:** [00:09:47] Ja, ik zit even te denken ... als het meer dan 150 euro gaat kosten om te repareren....Dan zou ik daar nog eens over nadenken of ik dat zou doen.

**In:** [00:09:58] En hangt het ook af wat er kapot is? Is het voor jou belangrijk?

**P21 - TV:** [00:10:06] Nee, opzich niet. Ik zie het meer als een geheel, zeg maar. Dat moet gewoon werken. En dan maakt het mij uit wat er kapot is.

**In:** [00:10:15] En tot hoeveel jaar zou het laten repareren? De overweging..?

**P21 - TV:** [00:10:23] Ja, als ik vraag goed begrijp, als ik denk dat ie... stel dat ie 7 jaar oud is en dat gebeurt iets mee. Dan denk ik dat ik eerder zou overwegen om hem te vervangen dan hem te laten repareren.

**In:** [00:10:34] Oke dus als ie 7 jaar is...

**P21 - TV:** [00:10:37] Dan denk ik, van ja..

**In:** [00:10:39] Dat is voor jou de grens?

**P21 - TV:** [00:10:41] Ja, [denkt na] ik vind een tv.. dat.. Bij normaal gebruik mag die best lang meegaan.

**In:** [00:10:47] En zijn er dingen en wat voor jou reparatie zou stimuleren? Misschien bijvoorbeeld een foutmelding of een indicatie van wat er mis is. Informatie?

**P21 - TV:** [00:11:03] Hoe bedoel je informatie? Ik kan me voorstellen als je zegt, van nou, de kleuren haperen. Dan vind ik dat wel vervelender dan wanneer ik het geluid.. het geluid wat zachter wordt. Tv .. ik weet niet of ze dat nog doen...

**In:** [00:11:14] Zou je dan op internet gaan opzoeken, [..] wat er dan misschien mis is? Of meteen .. zou je iemand inschakelen?

**P21 - TV:** [00:11:23] Nou, misschien dat een internetpagina van de fabrikant wel een eerste indicatie...

**In:** [00:11:27] Om te kijken of dat het een vaker voorkomend probleem is zoiets.. ja

**P21 - TV:** [00:11:33] Ja. ik twijfel wat, omdat we dat nog nooit aan de hand gehad eigenlijk met TV's.

**In:** [00:11:38] Ze hebben toch altijd gewoon...

**P21 - TV:** [00:11:39] Die doen het altijd gewoon.

**In:** [00:11:43] Dus repareerbaarheid... Is dat in je gedachten opgekomen toen je het kocht?

**P21 - TV:** [00:11:49] Nee, eerlijk gezegd niet.

**In:** [00:11:53] Nou, eigenlijk bij niemand hoor, dus... dat is de vraag. Dus maak je niet druk.

**P21 - TV:** [00:12:00] Oh nee, nee, maar dat doe ik ook niet. Daar zou je rekening mee kunnen houden van het moment dat die kapot is, is het dan makkelijk te repareren of is het zo'n ding dat als het kapot is, weg moet en vervangen? Hebben we niet bij stil gestaan? Nee.

**In:** [00:12:14] Nee, ok. En dan zou ik nog even teruggaan naar levensduur. Uhm, heb je dat meegenomen in de afweging toen je besloot deze tv te kopen?

**P21 - TV:** [00:12:26] Nee, eigenlijk niet. Nee het was meer van de goh, hij ziet er qua formaat goed uit. het beeld is lekker helder.De prijs is leuk, dus dit wordt hem ... Hooguit dat we nog even kijken van goh, ziet er nog garantie op voor een jaar of drie jaar.

**In:** [00:12:46] Hoe zou je overtuigd zijn dat een tv zoals deze lang mee zou gaan? Mogen ook concrete dingen zijn aan het ontwerp? Of kan, met het merk?

**P21 - TV:** [00:12:59] Nou daar speelt het merk misschien wel een beetje in mee. Misschien ben ik dan een klein beetje zoiets... van het is een Nederlands merk, dus dat zal wel goed zijn. Ehm.. maar ook als je hem beet pakt. Het zit gewoon degelijk in elkaar. Dan zeg ik van .. Dan heb ik toch wat meer vertrouwen in dan wanneer je hem beet pakt en...

**In:** [00:13:17] Daar heb je wel naar gekeken? Toen je deze kocht.

**P21 - TV:** [00:13:18] Ja, ja, ja.

**In:** [00:13:19] Ziet de degelijkheid uit?

**P21 - TV:** [00:13:28] Ja. En dan heb ik nog een vraag over [..] labels. Je hebt tegenwoordig energie labels en eco labels. Allerlei soorten labels. Denk je dat een label over je levensduur van producten nuttig zou zijn voor televisies?

**P21 - TV:** [00:13:49] Ehm.. Weet ik niet. Ja Ik maak me..Ja, nee, voor mij niet, denk ik.

**In:** [00:13:58] Voor andere producten wel?

**P21 - TV:** [00:13:59] Daar moet ik even over nadenken.. niet bij stilgestaan dat dat zou kunnen... Qua levensduur. Ik ken de energielabels en die tellen mee. Maar voor levensduur...Nee, ik ga er altijd vanuit..

**In:** [00:14:17] Bij voorbeeld een wasmachine of een.. stofzuiger?

**P21 - TV:** [00:14:20] De wasmachine ...[..] Dat is een soort van levensduur .. er zit bij ons een sticker op dat je de eerste tien jaar garantie hebt op de motor. OK. Nou, dat telt wel mee. Zegt toch iets over de totale levensduur? Dat denk ik niet, maar wel over de garantie en dat. Misschien zit daar een koppeling tussen ergens in mijn hoofd. Dat ik denk oh, als de fabrikant zegt van die tien jaar krijg je van mij, dan denk ik dat de eerste tien jaar wel goed zitten.

**In:** [00:14:46] Dat geeft vertrouwen om het...

**P21 - TV:** [00:14:51] Ja

**In:** [00:14:51] Nou is een wasmachine natuurlijk een ander product dan een televisie?

**P21 - TV:** [00:14:54] Euh, ja, ja ja, hier zit geen motor in met bewegende dingen... Dit is alleen maar elektronica

**In:** [00:15:03] En het schud ook niet heen en weer..

**P21 - TV:** [00:15:09] [Lacht] Nee nee nee, dat gaat goed. Nee, hij staat daar gewoon en hij staat er lekker te staan. Het grootste gevaar bij bij zo'n tv als ie daar staat is stof denk ik.

**In:** [00:15:20] Stof. Ah ja...

**P21 - TV:** [00:15:24] Ja, stof en elektronica, dat zijn geen vriendjes, heb ik me wel eens laten vertellen.

**In:** [00:15:29] Ehm. En als er dan toch een label zou komen voor levensduur van de televisie, wat zou er dan voor jou op moeten staan dat je overtuigd zou zijn?

**P21 - TV:** [00:15:41] Ik denk dan weer bij die tien jaar uitkom.

**In:** [00:15:44] En dan.. is dat dan informatie van een fabrikant? Of van een andere instantie?

**P21 - TV:** [00:15:50] Euh ja.. als de fabrikant dat zou zeggen, dan zou ik dat ook geloven. Als een consumentenbond daar zo'n label op zou plakken weet ik niet of dat meer zou zeggen voor mij.. wanneer de fabrikant het zou zeggen.

**In:** [00:16:08] Ok. De vooral, voornamelijk garantie.

**P21 - TV:** [00:16:14] Ja

**In:** [00:16:14] En dan nog een vraag over het milieu. Ehm. heb je aspecten van het milieu meegenomen toen je deze televisie kocht

**P21 - TV:** [00:16:25] Ja. Wat ik net al noemde het energielabel wat erop zat. Ja, we hebben zonnepanelen op het dak staan en dan maken we ook een sport van om zo veel mogelijk mee op te kunnen werken en zo min mogelijk te gebruiken. Dat een beetje in evenwicht te krijgen. Ja, dat helpt ook bij een televisie door

**In:** [00:16:42] OK. Dus je bent je bewust van de impact van spullen op het milieu. In hoeverre?

**P21 - TV:** [00:16:51] Ja. Nou ja qua energieverbruik en qua grondstoffen die er zitten zeg maar.

**In:** [00:16:55] En de grondstoffen die daar in zitten? Wat bedoel je daarmee?

**P21 - TV:** [00:17:00] De plasticjes zeg maar, of het plastic wat er in zit dat op het moment je zegt van ja, hij is klaar. Ja, dan weet ik niet wat er van dit verhaal nog hergebruikt zou kunnen worden. En als ik hem inschat, dan denk ik Ja, er kan niet zoveel euh, van de buitenkant in ieder geval, hergebruikt worden. Misschien van wat er inzit. Maar dat hele plastic achterkant zeg maar. Ja... dat hou je over.

**In:** [00:17:25] En uhm, is dat ook door je hoofd gegaan? Toen je de televisie kocht?

**P21 - TV:** [00:17:29] Euh ja, heel eventjes. Het energieverbruik wat meer, omdat daar echt een label voor opgeplakt zit. En voor de rest ja, dat denk je dan even aan. Euh ja. En daarna ga je weer door met het mooie beeld en het lekkere geluid wat eruit komt.

**In:** [00:17:46] OK, maar het gaat dus wel door je gedachten. Is wel door je gedachten gaan. Dus je.. ben je bewust. Uhm, als producten langer meegaan. Dat het ook beter is voor het milieu?

**P21 - TV:** [00:17:56] Euh ja, in dit geval wel. Want hoe langer het duurt voordat je hem weg hoeft te gooien, hoe beter dat is denk ik.

**In:** [00:18:04] Ja, Euh. Onderzoek heeft namelijk aangetoond dat ... We kunnen nu wel bijvoorbeeld producten recyclen en beter zorgen dat de afvalstromen in een circulaire economie terugkomen. Maar eigenlijk is de meeste bij winst te behalen door producten langer te gebruiken, omdat je dan niet alle energie hebt .. bijvoorbeeld die nodig is voor het recyclen, nodig is voor het refurbishen.

**P21 - TV:** [00:18:29] Ja ja, daar hebben we het niet zo bij stilgestaan. Maar wij zijn ook niet zo. Van Goh, er is een nieuw model met nieuwe snufjes, dus gooien de oude eruit. We zetten een nieuwe neer, nee. Meestal staat de tv daar totdat ie echt kapot is. In dit geval vonden we dat er een grotere mocht komen.

**In:** [00:18:46] Deze is vind ik ook nog. Hij is mooi groot natuurlijk, maar hij is niet het meest grote beeldscherm.

**P21 - TV:** [00:18:52] Nee, dan kan je je ongeveer voorstellen hoe groot onze vorige geweest is, als we hier al heel gelukkig mee zijn.

**In:** [00:18:57] Nou, ik denk dat mijn eigen twee keer zo klein is. Ok, dat waren al mijn vragen over de tv.