**In:** [00:20:21] Goed, dat was wat betreft de televisie. Euh, dat nu vragen over de telefoon. Uw nieuwe telefoon, kunt u die misschien laten zien.

**P5 - SP:** [00:20:46] De nieuwe? Dat is de Samsung S10

**In:** [00:21:01] En hoe lang geleden ook alweer gekocht?

**P5 - SP:** [00:21:03] Ja, een maand of twee [Aaf(vrouw), telefoon maand of twee geleden? van de zomer inderdaad].

**In:** [00:21:15] Ah en dit is de oude,

**P5 - SP:** [00:21:18] Dat is de oude ja, de Samsung S4.

**In:** [00:21:25] En hoe lang heeft u die in bezit en in gebruik gehad denk.

**P5 - SP:** [00:21:36] Nou niet zo lang, ik denk een jaar of 3.

**In:** [00:21:42] Ik zie dat het scherm gebroken is, was dat de aanleiding om hem te vervangen.

**P5 - SP:** [00:21:49] Ja

**In:** [00:21:53] En hoe lang heeft het geduurd tussen het gebroken scherm en het moment van daadwerkelijk vervangen?

**P5 - SP:** [00:22:02] Ik denk anderhalf uur.

**In:** [00:22:07] [lacht] Was het dan ook echt de enige reden dat u dit verving? Of nog meer redenen?

**P5 - SP:** [00:22:14] Nee,

**In:** [00:22:15] Verder functioneerde die nog goed?

**P5 - SP:** [00:22:17] Tot dat moment wel ja.

**In:** [00:22:20] Dus als je het aan zou zetten dan doet hij het ook nog.

**P5 - SP:** [00:22:22] Nou, dat denk ik niet. De printplaat die erin zit heeft ook krom gestaan dus eh.

**In:** [00:22:27] Want wat is er precies mee gebeurd? Nou, je weet wat er gebeurt als je met je achterzak steekt en je gaat zitten. Dan gaat hij de vorm van je kont volgen. En dat is over het algemeen krom. Daar kunnen ze niet tegen.

**P5 - SP:** [00:22:47] Dus, hij gaat ook niet meer aan

**In:** [00:22:49] Nee hij gaat niet meer aan en het scherm is gebroken?

**P5 - SP:** [00:22:50] Ja, toen deed ie het... Nee, toen deed hij het ook niet meer, nee. Ja, dat is een kwestie van wachten tot op schermen er uitvallen.

**In:** [00:23:05] Nu hij ging niet meer aan en het scherm was kapot. Dat waren de belangrijkste redenen om hem te vervangen. Daarvoor is nooit in je opgekomen om een nieuwe te kopen. Of heeft al wel een beetje in uw hoofd gespeeld?

**P5 - SP:** [00:23:23] Nee. Nee hoor.

**In:** [00:23:26] En het belangrijkste is dat hij het niet meer deed, en daarna het scherm

**P5 - SP:** [00:23:29] Precies.

**In:** [00:23:30] Uhm. Toen in de winkel stond, heeft hij lang getwijfeld welke nu zou nemen, een nieuwe?

**P5 - SP:** [00:23:39] Nee, drie minuten. Wat kun je leveren, deze of die? Of voor die prijs? Nou dan neem je die.

**In:** [00:23:50] En bent u achteraf tevreden met dat proces met alle functionaliteiten?

**P5 - SP:** [00:23:59] Ja, ja, ja, zeg maar ja, Maar het is, wat ik daar zei al die toestellen kunnen 1231 dingen meer dan dan die ik nodig heb. En dat maakt een wezenloos complex. En daar beginnen dan zo ongeveer de problemen.

**In:** [00:24:23] Maar u heeft niet bewust de nieuwste genomen.

**P5 - SP:** [00:24:27] Integendeel, de Samsung S10 is ze zeker niet de nieuwste. Dan moet je in de A Series gaan zitten en dan kom je bij A11 of A12 nee, maar dat zijn toestellen van 3 4 5 600 euro.

**In:** [00:24:44] Dus wat heeft die meegenomen prijs?

**P5 - SP:** [00:24:48] Nou mijn enige vraag aan de telefoonboer is altijd: ik zoek een telefoon die kan bellen en die kan whatappen. En dan zeggen ze ja, dat kunnen ze allemaal. Maar dan krijg je daarna een heel bevlogen verhaal over vier camera's van de voorkant en de achterkant en, nou ja daar ben ik helemaal niet in geinteresseerd, ik neem wel eens een fotootje, daar gaat het niet om, maar kies ik geen telefoontoestel uit, en als het gaat om de kwaliteit van de foto's, dan neem ik wel een fototoestel mee of zo.

**In:** [00:25:24] Dus bellen en whatsappen en daarna de prijs.

**P5 - SP:** [00:25:28] Ja, nou, zelfs ook nog de grote. Want je ziet dat deze al een maar groter dan mijn oude. En dan heb ik eigenlijk een hele hekel aan, want ik wilde eigenlijk zo klein mogelijk. Want als ik zie tegenwoordig, dat ze met een soort van halve I-pad aan hun oor lopen, waar laat je dat als je je handen vrij wil hebben, en dan stop je hem gemakshalve in je achterzak en dan ga je zitten, en dan zegt die krak.

**In:** [00:25:59] Dus eigenlijk is het wel goed dat die iets groter is dan ze niet meer in de achterzak. En dan kan dat niet meer...

**P5 - SP:** [00:26:03] Nee nee dat vind ik niet goed. Want in welke zak moet ik hem nou steken? Nee, dat vind ik helemaal niet goed. En met name dat ze dan zeggen, hij is zo mooi dun, dat betekent ook dat je hem heel makkelijk kan buigen en daar heb ik nou juist een hekel aan. Dat wil ik niet dat dat ding dat doet, maar je kan ze niet kleiner krijgen. Ja, of je wordt in de richting van de openklappende senioren telefoons euh gedrongen. Nou, zo oud voel ik mij niet, dus geef maar gewoon een normale.

**In:** [00:26:43] Als je niet naar de nieuwe kijkt, tevreden ten opzichte van de oude?

**P5 - SP:** [00:26:49] Ja, omdat, omdat die allebei hetzelfde, ze kunnen allebei hetzelfde.

**In:** [00:26:54] Je om het even?

**P5 - SP:** [00:26:58] Ik denk ook niet dat ik, dat er andere telefoonscherm die werelds anders zijn dan deze. Als ik daarvoor zou kiezen, heb ik een andere doel... Zou ik een andere doelgroep passen. Zou ik er andere dingen mee willen doen. Dan moet je een ander toestel pakken waarschijnlijk maar binnen dat en wat ik ermee doe, tje is het formaat. Ik wil niet zo'n ding, wat zo groot is.

**In:** [00:27:29] En als u kijkt naar de levensduur van deze telefoon? Hoe lang verwacht u dat hij mee zou gaan?

**P5 - SP:** [00:27:39] Nou, dat is maar net afhankelijk hoe vaak ik hem net op tijd uit mijn achterzak weg doe voordat ik ga zitten. Eigenlijk, die oude is 2 of 3 jaar oud of zoiets. Dat vind ik eigenlijk te korst. Nou ja, het is mijn eigen schuld. Ik mol hem.

**In:** [00:28:03] Wanneer zal je tevreden zijn?

**P5 - SP:** [00:28:06] In dit geval klinkt vijftienjaar jaar lang. Een jaar of 5, 6 moet toch kunnen. Waar ik geen verstand van heb, is in de vooruitgang van de technologie van de software mogelijkheden. Dat kan ik natuurlijk niet naar kijken, maar misschien hebben ze over drie jaar of vier jaar wel een toestel waar een functie in zit, van ja, die functie moet ik absoluut hebben. Om welke reden dan ook. Dat zou kunnen. Dan moet je eruit, want dan moet ik die functie hebben. Maar die neiging heb ik op dit moment nog niet.

**In:** [00:28:56] Nou we hebben het nu gehad over de aanleiding van het vervangen en de afweging die u heeft gemaakt. En dan nu weer over het repareren, het repareer aspect. Heeft u deze wel eens gerepareerd voordat..

**P5 - SP:** [00:29:11] Nee

**In:** [00:29:13] Nooit een nieuw scherm of..

**P5 - SP:** [00:29:21] Nee

**In:** [00:29:21] Heeft u toen ie kapot ging? Overwogen om hem te repareren? Is het in u opgekomen?

**P5 - SP:** [00:29:26] Ja ja, dat hebben we wel gezegd, valt hij te repareren. En dan val je natuurlijk in de fuik van de verkoper. Die zegt, ja meneer, maar dat is zo duur ten opzichte van een nieuwe, dan zegt ik nou wat kost een nieuwe dan. En dan roepen ze een prijsje. Oja. Dus of dat repareren werkelijk zo duur zou zijn geweest, dat weet ik niet eens, maar als zij hun prijs roepen ga je ervan uit dat ze je niet lopen te belazeren. Alleen ik kan dat niet staven.

**In:** [00:30:02] En als alleen het scherm kapot zou gaan, zou u het dan repareren of gerepareerd hebben.

**P5 - SP:** [00:30:08] Nou, eigenlijk is alleen het scherm kapot en dan zeggen ze nou da's duur, nou dan moet je t niet doen.

**In:** [00:30:22] Ok. Uhm. En wat had u dan wel kunnen overtuigen om gewoon het scherm te repareren en hem nog te houden?

**P5 - SP:** [00:30:29] Oh nou. Een aanzienlijk prijsverschil tussen een nieuwe en repareren.

**In:** [00:30:38] En wat hebben ze aangegeven voor prijs?

**P5 - SP:** [00:30:42] Want zeiden ze iet van honderd euro repareren of zoiets. [Is dat zo Aaf (vrouw) honderd euro repareren voor de telefoon? (ik heb geen flauw idee)] en euh, en die nieuwe die kostte bij hun iets van 195 euro. Dus dan zit je al aardig op die vijftig procent. Dat moet je niet gaan repareren.

**In:** [00:31:08] En waarom moet je m dan eens gaan repareren?

**P5 - SP:** [00:31:11] Omdat je dan met een gerepareerd ding zit die, waarvan je je afvraagt. Ik heb dan een beetje het idee als ik weet dat het glas gebroken is, dan heeft de rest van het toestel ook krom gestaan, die printplaat kan daar gewoon niet tegen. En als daar een printbaantje kapot is, en dat nu dan wel tegen mekaar. Maar de eerstvolgende keer dat je hem een beetje te hard op tafel let. Als dat komt doordat ik in mijn achterzak heb gehad, dan blijf je repareren en dan heb je kans dat je binnen een half jaar daarna kapot gaat ofzoiets en heb je 100 euro betaalt en moet je toch een nieuwe kopen.

**In:** [00:31:56] Ik snap het. Dus als deze telefoon kapot zal gaan u dan wel overwegen om hem te repareren?

**P5 - SP:** [00:32:01] Nou, dat hangt er vanaf wat het kost zal.

**In:** [00:32:10] Dus wat zou u stimuleren om te repareren? De prijs noemde je net al, meer dingen?

**P5 - SP:** [00:32:16] Ja, maar ook de ook de oorzaak van het niet functioneren van het toestel. Kijk, als ze zeggen van meneer, is het de aan uitknop wat het niet doet. Dan is dat voor mij een stuk mechanisch en een stuk beter te begrijpen dat je dat kan vervangen. Als ze zeggen van je moet de printplaat vervangen. En dan de nieuwe software erop enzo. Laat ik maar zeggen dat ik me dat ik dan net effe te technisch verwend. Net even te mechanisch voor ben om euh, om vertrouwen te hebben in alles wat ik niet kan zien en een schakelaartje, dat kan ik wel zien, dat doet het of dat doet het niet en dan moet je hem vervangen. Maar dan moet het schakelaartje vervangen ook niet 70 procent van de aanschafprijs kosten hoor.

**In:** [00:33:25] Dus als je kunt zien wat er mis is, of daar kennis over heeft, dat zou u wel stimuleren, maar vooral over het mechanische, niet over het digitale.

**P5 - SP:** [00:33:33] Ja, de dingen als de wifi ontvangst of zo iets, of een 3G of 4G 5g. Als daar een probleem mee optreedt dan heb ik daar geen verstand van, heb ik er geen zicht in. En dan? Euh ja, dan moet ik me laten leiden door het verhaal van een reparateur. En om één of andere reden, ben ik daar wat huiverig voor. Ze kunnen mij vertellen wat ze willen. Omdat ik het toch niet snap. En dan om op basis van die argumenten iets eraan te laten doen. Repareren of kopen opzo. Nee, dan vertrouw ik mezelf daar niet in. En die mannekes niet, dus

**In:** [00:34:26] Ik snap het. Uhm. Reparatie van een product kan er ook zijn, dat het nog wel functioneert. Het is een upgrade geeft. Zou je dat doen, bij deze telefoon? Overwegen?

**P5 - SP:** [00:34:42] Als het een softwarematige upgrade is, dan is het niet zo moeilijk, want dat doet ie uit zichzelf en automatisch zo ongeveer. Tenminste als je dat instelt. Dus ik zal maar zeggen het toestel wegbrengen omdat ik dan misschien een bordeaux rode achterkant krijg of zoiets, dat gaat er bij mij niet in. Dus echt een softwarematige upgrade aan. Maar ja, dat moet je tegenwoordig bij eenvoudige radio moet je dat al gewoon doen geloof ik.

**In:** [00:35:17] Maar dat zou je dan wel overtuigen om langer te kunnen gebruiken dat je dat soort software...

**P5 - SP:** [00:35:21] Zolang die de upgrades aanvaardt die nog implementeren zijn, is er geen reden om het ding weg te gooien. Kijk, ik heb ook een iPad. Dat is wat andere, een wat oudere. En daar worden op dit moment, dit is een iPad 2 geloof ik, tegenwoordig zitten ze natuurlijk allemaal aan de Ipad Air, enzovoort, aan die schitterende modellen en die kost natuurlijk wel 800 duizend euro. Als er een gps inzit en de mogelijkheid om te telefoneren. Maar voor dit model. Maakt Apple geen upgrades meer, dus dat betekent dat de betaal app voor bijvoorbeeld ING of de ABN of zoiets. Die werken niet meer. Dus ze zeggen, dan moet je je apparaat upgraden, maar dat gaat niet. Je hebt de laatste upgrade die er is. Dus dan wordt je gedwongen om of een nieuwe iPad te kopen of om het op een andere manier op te lossen. En daar ben ik dan niet blij mee. In de zin van. Dat is voor mij geen reden om een nieuwe iPad te kopen. Misschien is het voor mij wel een reden om een ipad te kopen. Maar 1.000 euro kan ik niet zo maar even uit mijn portemonnee trekken. En dan word je toch als consument in een hoek gedrukt waarvan ik zeg van nou, daar wordt ik niet blij van.

**In:** [00:37:04] Nee, dat begrijp ik. Om nog heel even terug te gaan aan de telefoon. Tot wanneer zouden we deze telefoon repareren? Tot welke tijd? Of overwegen?

**P5 - SP:** [00:37:21] Nou ja, weet ik niet, weet ik niet.

**In:** [00:37:25] Hangt ook van het defect af,

**P5 - SP:** [00:37:27] Hangt van het defect af, hangt van de prijs af, hangt van de prijs van een nieuwe af. Kijk het grappige is. Ik loop zo af en toe bij een KPN winkel binnen of zoiets. Kijk even naar nieuwe toestellen zijn ze allemaal zo groot, dan moet ik allemaal niet hebben. En dan hangen er ook prijzen aan waarvan ik denk van halleluja. Kan ik niet gewoon. Ik neem gewoon een seniorending. Want da is zesentachtig euro en daar kan er mee bellen en dat is wat ik wil. Ik wil bereikbaar zijn en dan zie ik prijzen, dan denk ik. Ik koop gewoon nooit meer zo'n ding. Maarja het repareren moet natuurlijk ook... Ja, het is een beetje afhankelijk van het defect ja.

**In:** [00:38:19] Toen u deze kocht. Heeft u de levensduur meegenomen?

**P5 - SP:** [00:38:24] Nee, want ik hang daar geen levensduur aan, net als net als met de televisie. Ze kunnen wel zeggen de dingen gaat zes jaar mee, maar als ik hem zes jaar lang in de achterzak heb, en ik vergeet hem. Dan staat die inmiddels krom.

**In:** [00:38:41] Ja, dus het hangt gewoon helemaal af van hoe de consument het gebruikt.

**P5 - SP:** [00:38:46] Ja

**In:** [00:38:46] Uhm en een label over levensduur. Met misschien tips hoe je moet gebruiken, zou dat nuttig zijn?

**P5 - SP:** [00:38:56] Kijk als hij nu toevalligerwijs van tafel afschuift en hij valt een keer. Dan kijk je verschrikt van oh God. Alles doet het nog, maar ik weet niet wat er imiddels al wel verschoven is. Dus niemand kan mij garanderen dat soort dingen blijft bestaan.

**In:** [00:39:11] Dus dat zou niet..

**P5 - SP:** [00:39:15] Wat ik bedoel. Dat is net als met de televisie, wat ik zeg als je met de verkeerde sopje het scherm hebt gedaan en daardoor doet ie niet mee. Neen, dan zegt de reparateur dat en daardoor komt dat ie het niet meer doet. Dan kan ik niet bewijzen dat ik hem helemaal niet met dat sopje heb gedaan of dat hij het wel gedaan had volgens de gebruiksaanwijzing. En dat is, ik bedoel wij hebben toevallig een boot, want er zit ook een verzekering op. En als die boot zinkt, dan denk je van nou, ik ben verzekerd. Maar dan zeggen ze, hoe komt het dat die zinkt? Je hebt al 14 jaar geen nieuwe afsluiter erin gedaan, maar die is toch nog goed? Maar die heb je al 14 jaar dus je krijg je boot niet terug. Er zitten verzekerings technisch zoveel... mogelijkheden om onder die claim uit te komen. Dus als ze dan zeggen van die telefoon, die moet 8 jaar meegaan of zes jaar meegaan ofzo. Het is toch ontzettend afhankelijk van hoe ik hem gebruik? Ze zullen ongetwijfeld zeggen ja, maar ik zie daar een pickje dus hij zou wel een keer gevallen zijn. Dus de garantie is over. Dat vind ik in dit soort apparatuur, is dat aan mij niet besteed.

**In:** [00:40:35] Ok, dan heb ik toch n vraag over de impact op het milieu? Heeft u dat meegenomen in de aankoop van een televisie of smartphone. Is daar een reden voor dat u dat niet mee heeft genomen of niet is het niet in u op gekomen?

**P5 - SP:** [00:40:52] Ik heb me, nou ja, niet in me opgenomen... Ik heb me nog nooit verdiept in de economische footprint van een telefoon, want ik gebruik hem en ik bel ermee en voor de rest doe ik er niks bijzonders mee. Ja, dan moet je af en toe geladen worden. Dat doen we dan gelukkig wel electrisch, want dat wil iedereen, dus doen we hem even niet op gas. En euh, ja. En als die kapot is, dan gaan we kijken wat we daarmee doen. En daar heb ik nog geen beslissing in genomen. Ik denk dat er in één van die laatjes inmiddels nou misschien negen mobiele telefoons liggen die allemaal kapot zijn.[lacht] En dat ik die weet wat ik ermeer moet, ja ik kan ze natuurlijk maar Avalex brengen en zeggen, dit zijn mijn telefoons, maar die heb ik nog nooit bij mekaar gezocht. Bovendien is het een stukje nostalgie van Kijk hoe mijn eerste telefoon eruitzag [lacht]

**In:** [00:41:52] Dus bij de tv heeft u ook niet de Milieu impact meegenomen?

**P5 - SP:** [00:41:57] Nee, dat is wat ik daarstraks zei, of die nou naar Avalex gaat of ik geef hem weg aan Rataplan of aan iemand anders ofzo. Het doet me allemaal niet zoveel.

**In:** [00:42:09] Bent u bewust bezig met het milieu?

**P5 - SP:** [00:42:12] Nou. Afvalscheiden. Dat is wat we doen, maar ehm. Als ik dan zeg met de auto. Ik vind als ik hem nodig heb dan pak ik hem. Dat is een, en ja, ik rijd bijna nooit harder dan 100. Maar ja, dat heeft dan meer te maken met de kleur van mijn haar dan met het feit dat mijn wagen dat het niet zou kunnen. Of dat ik milieubewust ben. Ja, als ik 100 rij in plaats en 130, dan scheelt dat mij een hoop liters in de tank. En langzamerhand hoor ik tot de stevig gepensioneerden dus. Dan moet je daar langzamerhand ook even op gaan letten.

**In:** [00:43:02] Oke. Dat waren de vragen. Als ik nog een foto mag nemen van de televisie. En misschien ook nog van het kleintje.

**P5 - SP:** [00:43:16] Ja hoor