**In:** [00:29:17] Dat is goed. Uhm, ok, dat was wel wat betreft de stofzuiger. Dan gaan we nu door naar de telefoon. Kun je hem misschien laten zien de nieuwe?

**P2 - SP:** [00:29:39] Nou ja, als je gaat vragen welke telefoon ik heb, dan weet ik het ook een Samsung, dit is m. Maar kan er niet aan zien welke het is, maar ik kan het misschien wel even opzoeken.

**In:** [00:29:57] En hoe lang geleden gekocht?

**P2 - SP:** [00:30:06] [denkt na]Ook zo'n beetje in augustus.

**In:** [00:30:16] Maakt op zich niet heel veel uit welk type het precies is hoor. De ouwe

**P2 - SP:** [00:30:25] De oude was ook een samsung.

**In:** [00:30:27] Heb je die nog?

**P2 - SP:** [00:30:27] Nee, ik zit even te denken wat was nou daarmee, die batterij? Was een groot probleem. uhm als ik hem snachts had opgeladen kwam ik niet meer tot zes uur, dan was die al leeg. Dus dat was een groot drama en foto's ook niet meer zo goed.

**In:** [00:31:02] Hoe lang heb je hem gehad?

**P2 - SP:** [00:31:04] Uhm. jaar of vijf

**In:** [00:31:14] Een jaar of vijf, dat is best lang

**P2 - SP:** [00:31:14] Dat is best lang eindelijk. Nee, dat zal wel niet. In iedergeval geen twee jaar, langer§

**In:** [00:31:25] Misschien kun je je herinneren wanneer je m hebt gekocht?

**P2 - SP:** [00:31:48] [Denkt na]

**In:** [00:31:48] Was het uw eerste smartphone?

**P2 - SP:** [00:31:50] Ja.... Nou geen 5 het zal vier zijn. Ja.

**In:** [00:32:00] Dus die heeft het best aan lang uitgehouden. Je zei het net al een beetje, de batterij deed het niet goed en foto's. Wanneer kwam het eerste idee je in je op dat je dacht misschien moet ik maar een keer een nieuwe, speelde dat al heel lang?

**P2 - SP:** [00:32:19] Nee, hij ging. Hij deed steeds slechter en kon ook op een gegeven moment...echt de hele functie werd slecht. Uhm. Wat was het nou Hij viel uit enzo. Was de batterij nog niet eens leeg en dan was ie weer weer... of ik kreeg berichte niet gestuurd. Hij begon op allerlei manieren te haperen. Ook als de batterij nog niet eens leeg was. Dus ja, dat werd gewoon te gek. Op een gegeven moment had ik er gewoon niks meer aan.

**In:** [00:32:53] Dus dat speelde al een paar maanden

**P2 - SP:** [00:32:56] Ja dat werd steeds erger. Was niet in een week ofzo.

**In:** [00:33:08] En je noemde dat al de foto's, de batterij. En dat soort dingen. Miste je nog andere dingen aan de telefoon die je op het idee brachten.

**P2 - SP:** [00:33:16] Nee, dat was de enige. Ik stuur alleen berichtjes en ik maak foto's en dan is het

**In:** [00:33:23] En miste je nog dingen aan de oude. Euh, zeg maar andersom dat je nu terugkijkt naar de oude, die je nu mist in de nieuwe.

**P2 - SP:** [00:33:31] Nee, het lijkt eigenlijk allemaal op elkaar. Het is gewoon mooier en beter.

**In:** [00:33:38] Dus de belangrijkste reden was dat hij een beetje haperde, uitviel, de batterij de foto's. Dat is ongeveer de volgorde. Heb ik het zo goed gezegd of zijn nog meer?

**P2 - SP:** [00:34:03] Nee,

**In:** [00:34:03] En hoeveel tijd zat er tussen het eerste idee dus dat je het wilde vervangen en de daadwerkelijke aankoop?

**P2 - SP:** [00:34:15] Ik denk wel een paar maanden.

**In:** [00:34:18] Heb je lang getwijfeld of je het moest doen?

**P2 - SP:** [00:34:25] Nou, ik wist dat dat het eraan zat te komen. Maar ik zag op tegen de switch, zeg maar, naar een nieuwe telefoon. Dan denk ik god hoe moet dat allemaal.

**In:** [00:34:39] Is dat ook de reden dat je Samsung heb te kozen?

**P2 - SP:** [00:34:47] Ja, en ook ik zie een telefoon echt puur als uhm nou ja, bereikbaar zijn en berichten kunnen ontvangen en sturen en ik vind het verder niet. Niet belangrijk om. Nou ja, honderdduizend functies en dat soort dingen. Dus daar dacht ik Samsung. Snap ik nu. En euh, dus daar blijf ik maar even bij.

**In:** [00:35:16] En zijn er nog dingen gebeurd in een omgeving die invloed hebben gehad?

**P2 - SP:** [00:35:22] Van mensen die ook zo'n telefoon kopen?

**In:** [00:35:24] Bijvoorbeeld?

**P2 - SP:** [00:35:28] Euh nee, maar erkende wel euh ja. Via de kinderen, iemand die daar handig in is. En euh, die had zelf ook al een beetje onderzoek gedaan naar telefoons in euh. Nou, ik zeg, wat zou jij nou doen? En toen had zij een aantal naast elkaar gezet? Nou ja, dat is toch ook wel een goeie. Maar ze had zelf een andere. Ze zei als ik als ik een nieuwe zou kopen, dan zou ik die wel overwegen.

**In:** [00:36:00] En marketing is dat van invloed geweest? Advertenties of aanbiedingen?

**P2 - SP:** [00:36:06] Euh, ja, ook wel weer gekeken naar de reviews.

**In:** [00:36:15] Product beschrijving of de reviews?

**P2 - SP:** [00:36:19] Allebei. Dat je inderdaad kijkt van; Wat is dan die foto capaciteit? Of hoe zeg je dat die foto kwaliteit? Verschil met die andere variant? En uhm, maar weetje, het zegt mij dan niks. Maar het aardige is, dan kun je in de winkel, kun je ze uitproberen.

**In:** [00:36:36] Dat heb je wel eerst gedaan

**P2 - SP:** [00:36:39] Ja, want ik wil het begrijpen. Zo van: wat maakt dat dan uit[het verschil]? Nou, dan zag ik toch een duidelijk verschil niveau. Dat vind ik toch belangrijk. Dan is dat nu de overweging om voor dit type te kiezen.

**In:** [00:36:53] Uhm, en je ging gewoon naar een winkel en daar heb je het gekocht.

**P2 - SP:** [00:36:58] Ja,

**In:** [00:36:58] Dus eerst onderzoek gedaan en toen...

**P2 - SP:** [00:37:00] Nou het was ook diegene die een beetje had mee helpen uitzoeken. Die uh, die zei, ik heb een goeie ervaring bij Coolblue. Ik zei, nou dan ga ik daar wel eens naar toe.

**In:** [00:37:13] De winkel van Coolblue,.

**P2 - SP:** [00:37:14] Ja,Omdat ik net daar kan zien. Ik hou niet zo van, ja het zijn toch een beetje spullen waar je wel zelf wat mee moet. En dan wil ik even de verschillen zien. En dan staat dat ook duidelijk aangegeven van die kan dit en die kan dat. Die heeft zo veel geheugen, en die heeft dit.

**In:** [00:37:32] In de fysieke winkel, waar zit die dan,

**P2 - SP:** [00:37:34] Je hebt ze overal. Je hebt in Den Haag, op station, in Rotterdam. Ja en euh ja, dat is me heel goed bevallen en daar zetten ze gelijk over.

**In:** [00:37:47] Oh dat is ook voor je gedaan.?

**P2 - SP:** [00:37:48] Ja, Dat zetten ze gelijk de sim simkaart over en, nou ideaal. Allemaal van dingen waar ik niks van begrijp.

**In:** [00:38:00] Ik hoor van meerdere mensen goeie verhalen over Coolblue. Uhm, en als je dus ja, ik heb dit al gevraagd, maar je bent tevreden met de nieuwe telefoon ten opzichte van de oude geef je aan. En ook in alle aspecten die je mee hebt genomen in de afweging van het kopen van een nieuwe of nu met het huidige gebruik zou je denken ook dat het toch dit wel mee moeten nemen. Of mis ik dit?

**P2 - SP:** [00:38:29] Nee, hier zit veel meer dan gebruik, dus, ik ga daar nu wel meer mee doen. Dat is wel leuk. Zoals Euh, nou ja, navigatie gebruikte ik nooit. Maar nu voor t eerst heb ik dat ook. Euh. Nou ja, ook laten installeren. Dat is toch handig. Nou ja, en meer zo wil ik nog steeds wat nieuws proberen.

**In:** [00:38:57] En dan weer over de levensduur. Hoe lang zou je willen dat ie meegaat?

**P2 - SP:** [00:39:05] Nou ja, een jaar of 4 / 5 hoop ik.

**In:** [00:39:12] En hoe lang denk je dat ie daadwerkelijk meegaat?

**P2 - SP:** [00:39:17] Ik hoop toch echt wel vier jaar. Ik heb een hekel aan steeds wat anders.

**In:** [00:39:27] En de vorige is ongeveer 4 jaar meegegaan. Ben je daar tevreden over?

**P2 - SP:** [00:39:36] Matig. Ik had gehoopt dat het wat langer zou werken allemaal.

**In:** [00:39:45] Heb je zelf ook nog dingen gedaan om een bijvoorbeeld te beschermen of voorzichtig meegedaan of verzorgt?

**P2 - SP:** [00:39:53] Ja, scherm ding erop en een hoesje. En euh ja, ik ben altijd heel voorzichting. Als het regent doe ik hem in een plastic zakje in mn zak. Ja, ik ben er heel voorzichtig mee.

**In:** [00:40:07] En dan nog weer wat vragen over de reparatie om die Samsung die je hiervoor bezat functioneerde dus niet zo goed meer.

**P2 - SP:** [00:40:28] Eigenlijk was ie onbetrouwbaar.

**In:** [00:40:30] Hij was onbetrouwbaar. Heb je die wel eens gerepareerd?

**P2 - SP:** [00:40:35] Nee

**In:** [00:40:35] Nee, ook niet het scherm vervangen?

**P2 - SP:** [00:40:39] Nee, dat was niet nodig. Dat was het enige.. Het scherm was in orde. De enige overweging was misschien nog geweest, die batterij, ehm denk ik dan. Het scherm was was prima, maar je denkt dan altijd, dan ga je weer denken aan de investering. Wat gaat kosten.

**In:** [00:41:00] Heb je er onderzoek naar gedaan, hoe duur dat zou zijn?

**P2 - SP:** [00:41:03] Nee, want ik had echt op eengegeven moment het gevoel . Volgens mij is die over overleden die telefoon. Nou nee, maar bij nader inzien denk ik. Hij viel al meer dan een half jaar af en toe uit. Het was gewoon al euh, nee.

**In:** [00:41:17] Aan het eind van zijn Latijn. En repareren. Dat ik zei ik net al zoals met de stofzuiger. Dat kan ook bijvoorbeeld een upgrade zijn. Uhm. Zou je dat overwegen bij je huidige telefoon? Dat ie dan sneller? Of..

**P2 - SP:** [00:41:37] ja ja zeker? Ja ja, maar weet je..

**In:** [00:41:41] Wat zouden voorwaarden zijn om het interessant te maken?

**P2 - SP:** [00:41:45] Uhm, dat dat je snapt wat er nodig is en dat dat makkelijk uit te voeren is zeg maar.

**In:** [00:42:06] Ja, dus het snappen wat er mis is en wat er nodig is, daar meer inzicht in krijgen. OK, als deze telefoon nu kapot zou gaan, binnen nu en niet al te lange tijd zou je dan overwegen om te repareren?

**P2 - SP:** [00:42:26] Dan ga ik natuurlijk eerst terug naar de winkel en even informeren van: wat is er aan de hand?

**In:** [00:42:34] Ja, er zit een garantietermijn van twee jaar op. En na die garantie termijn, zou je dat het waard vinden?

**P2 - SP:** [00:42:43] Oh ja, ik zou geloof ik wel even gaan informeren van euh, is dit iets wat wat makkelijker te verhelpen is of euh is? Of is het een ingewikkelde toestand.

**In:** [00:42:55] Wat het defect is.

**P2 - SP:** [00:42:58] Ja,

**In:** [00:42:59] Ja Een scherm kun je natuurlijk makkelijk zien. als het gebroken is,

**P2 - SP:** [00:43:05] Maar dat heb ik nog nooit gehad zoiets. Dat is meer voor mensen die 24 uur met dat ding bezig zijn. Dan valt die ook wel één keer per dag zeg maar. Dat heb ik niet. Ik kan nog rustig ook vergeten of gewoon laten liggen. haha

**In:** [00:43:20] Hmm. En zou ik graag dingen zijn die zouden stimuleren om preparatie te overwegen? Of die het makkelijker zouden maken

**P2 - SP:** [00:43:35] Die het makkelijker zouden maken... Uhm, nou ja, als je als je een beetje zou weten wat er aan de hand is. Maar ja hoe je daar achter moet komen..

**In:** [00:43:58] Je hebt een website bijvoorbeeld, dat heet iFixit. En daar kun je dus helemaal ook zien hoe je jezelf reparatie aan telefoons en dat soort dingen en allerlei verschillende producten.

**P2 - SP:** [00:44:09] Oke wat grappig

**In:** [00:44:11] Dus als je daar in geïnteresseerd bent. Daar heb je allemaal filmpjes en zelf kunt repareren. Uhm, maar repareerbaarheid, heb je dat ook meegenomen in de aanschaf?

**P2 - SP:** [00:44:27] Niet echt

**In:** [00:44:30] Omdat je er gewoon van uitgaat dat die doet. Ja, logisch.

**P2 - SP:** [00:44:40] Uhm, ik heb dan ook zoiets van ik heb ook toch een beetje. Kijk, in de kant heb ik een hekel aan. Ik wil spullen gebruiken dat ze kapot zijn. Ik kan niet zomaar vervangen omdat er iets mooiers of iets. Uhm, aan de andere kant kijkt een telefoon. Ik zou niet een tweedehands telefoon kopen. Nee, want ik denk dan toch: hoe vaak is die al gestuitert? En bij wie kan ik dan nog terecht als die het niet doet? Dat is wat me tegenhoudt. Snap je? Als ik dan precies weet van wie die is geweest, vind je nog een ander verhaal. Hoe iemand mijn spullen is omgegaan met dit soort kwetsbare dingen, denk ik. Hoe zit dat met garantie? Dan he?

**In:** [00:45:26] Ik snap het. Jij hebt als je een tweedehands fiets koopt.

**P2 - SP:** [00:45:30] Ja daar ga je op fietsen, dan doet hij het of doet hij het niet

**In:** [00:45:33] Dan zie je ook of je goed verzorgt is of niet. Telefoon is dat een stuk lastiger. Nee dat snap. Uhm. Maar toen je deze telefoontje kocht, even toch terug naar levensdrur, heb je dat meegenomen in de afweging?

**P2 - SP:** [00:45:53] Uhm. Ja eigenlijk ervan vanuitgaande dat dit soort spullen allemaal een soort vergelijkbare levensduur hebben, dat het wat dat betreft niet uitmaakt.

**In:** [00:46:14] Alle merken hebben een zelfde levensduur, denk je. Zo ongeveer ongeveer vier jaar.

**P2 - SP:** [00:46:24] Ja

**In:** [00:46:24] En hoe zou je overtuigd kunnen zijn dat een telefoon lang meegaat? Waar zou je op letten als je me daarop zou uitkiezen?

**P2 - SP:** [00:46:36] Waar zou ik op letten? Ik denk toch wat je wat je aan informatie vindt over het onderzoek? Uhm, wat lastig is dus dat die types stuk iedere keer vernieuwen. Dan schrijven ze een review. Maar dat gaat er nog een ding van drie maanden oud en niet hoe doet het nog leuk na 3 jaar, want die tijd halen ze meestal niet. Dus ja waar zou ik op letten? Nou ja, in ieder geval gewoon de vormgeving. Uhm, Ziet hij er solide uit. Ja ja, ik denk veel meer kom je eigenlijk niet te weten.

**In:** [00:47:31] En een label over levensduur. Zou dat nuttig zijn voor je telefoon?

**P2 - SP:** [00:47:36] Ja, die garantie heb je dan inieder geval maar ja dat is dan maar 2 jaar. Uhm ja, dat kan nuttig zijn.

**In:** [00:47:53] En dan de laatste vraag. Heb je in de afweging van het kopen van zowel de stofzuiger als de telefoon ook gekeken naar de impact op het milieu van die producten?

**P2 - SP:** [00:48:06] Uhm. [denkt na] nee. Nee ik bedoel, iedere nieuwe mobiele telefoon is een belasting voor het milieu. Ieder nieuw ding wat je koopt is een belasting voor het milieu, dus eigenlijk ja, slecht. haha

**In:** [00:48:32] Is dat ook een reden om ze dus langer te gebruiken?

**P2 - SP:** [00:48:35] Ja ik wil eigenlijk gewoon spullen gebruiken tot dat ze het gewoon niet meer doen, en echt kapot zijn.

**In:** [00:48:40] Ja ja, zo lang mogelijk. Want ben je verder bewust met het milieu bezig of niet.

**P2 - SP:** [00:48:47] Ja, denk het wel.

**In:** [00:48:48] Wat doe je daar dan mee?

**P2 - SP:** [00:48:50] Doe ik daarmee.. Uhm, bewust zo min mogelijk auto gebruiken. Ik doe eigenlijk alles op de fiets, en een langere afstand. Als ik bijvoorbeeld in mijn eentje ga, dan ga ik zeker met de trein. Uhm, nou ja, bijvoorbeeld de magnetron die we hebben. Die zit hier 22 jaar in die keuken en die hapert ook. Die hapert als het soms te koud wordt onder bepaalde temperatuur. Daar gaat ie een beetje moeilijk doen, dan gaat ie niet aan. En dan zegt mijn man. Tijd voor een nieuwe. Dan zeg ik nee, we wachten gewoon, hij doet het wel weer. En als de verwarming weet je wel 'sochtends en dan zet je de verwarming aan. En dan gaat dit wel weer doen hij heeft een bepaalde temperatuur nodig. Ik weet niet hoe, zal wel met de bedrading te maken hebben. Hij zegt dan een nieuwe, nee, dat doen we niet. Dat ding doet het, weet je wel, dus ik ben niet... Maar dingen moet het echt niet meer doen. Dan uh

**In:** [00:49:46] Dus zo min mogelijk je auto met afval scheiden, doe je daar nog iets mee

**P2 - SP:** [00:49:52] Ja tuurlijk, plastic en groenbak en weet ik het allemaal.

**P2 - SP:** [00:49:58] Maar ja, dan denk je dat de krant, de krant kan eigenlijk ook niet meer, maar elk digitaal lezen weet je wel. Maar ja, dat is wel eens een afweging van de krant. Ik wil toch te papieren krant. En ja, dus een beetje.

**In:** [00:50:17] En dan nog even terug naar de producten. Waarom heb je daar eigenlijk geen milieuaspecten van de producten meegenomen?

**P2 - SP:** [00:50:27] Omdat ik niet weet hoe ik dat mee zou moeten nemen? Kijk, je weet dat dit allemaal. Dit is gewoon allemaal heel slecht. Het is allemaal milieubelastingen. Maar ik zit trouwen te denken, waar heb ik mijn oude telefoon eigenlijk ge laten. Dat is een goeie... zo'n inzamelpunt waar je al je telefoons nog kan.. Ik denk dat hem toch nog in huis moet hebben, want ik weet niet waar ik hem gelaten heb...ik denk dat hij nog ergens moet liggen [lacht] Maar hoe je nou rekening kan houden bij de aanschaf van [spullen] met het milieu, denk dat het eigenlijk allemaal slecht is, nieuwe spullen. Ja.

**In:** [00:51:13] Ja ja, nee, daar wordt namelijk heel weinig over geïnformeerd over de hele productie van het euh, van zo'n apparaat. Euh. Wat de impact daarvan is. Er wordt eigenlijk niks over gezegd. Enige dingen, bijvoorbeeld met wasmachines of zo heb je een eco label of A+. Misschien heb je het ook bij de stofzuiger wel gehad, of het energie zuinig is of niet. Ja, over het gebruik, maar over de productie niet.

**P2 - SP:** [00:51:45] Nee, nee, nee precies.

**In:** [00:51:47] Zou dat iets voor jou kunnen zijn dat je denkt euh. Stel dat een en daarvan heel hoog scoort en een lager. Zou dat voor jou wat uitmaken?

**P2 - SP:** [00:51:59] Ik zou het zeker wel... Euh ja. Ja, ik denk van wel, ja. [denkt na]

**In:** [00:52:29] Daar wordt nu gewoon weinig over gecommuniceerd.

**P2 - SP:** [00:52:35] Ja..

**In:** [00:52:35] Er zijn al zoveel verschillende keuzes tussen verschillende producten. Kijk je hebt bijvoorbeeld nu de fairphone, ken je die?

**P2 - SP:** [00:52:42] Wel van gehoord

**In:** [00:52:42] Dat is een telefoon die waarin ze helemaal transparant zijn. Noemen ze dat, over de hele keten waar alles vandaan komt en dat alle mensen eerlijk zijn behandeld en dat onderdelen gemakkelijk te vervangen zijn als de batterij kapot is, Dat je heel makkelijk en zelf ook een nieuwe batterij in kan zetten.

**In:** [00:53:06] En dat soort dingen. Ja, ze zijn wel kleinere partijen die dat doen.

**P2 - SP:** [00:53:15] De grote massa nog niet. Maar eh

**In:** [00:53:19] ok. Nou, dat waren eigenlijk allemaal vragen.