**In:** [00:00:03] Laten we beginnen met de televisie. Deze heb je in juni gekocht.

**P7 - TV:** [00:00:10] Ja ja, ik heb ze allebei tegelijkertijd gekocht. En.

**In:** [00:00:14] Dat is hem [wijs naar tv]. Wat voor functies heeft dit? Kun je maar een beetje beschrijven.

**P7 - TV:** [00:00:22] Ja, het eigenlijk is de goedkoopste die daar nog beschikbaar was. En hij heeft wel uhm, dat ik dat de soundbar erop kan aansluiten. Ja je kan hem via internet ook. Je kan via wifi, zou je naar de televisie kunnen kijken, maar ik heb gewoon een kabeltje daarnaartoe gelegd. Want dat vind ik beter beeld. Er zit een optische kabel. Die heb ik ook niet aangesloten. Ik heb eigenlijk alleen die soundbar aangesloten en ik wilde eigenlijk gewoon een flatscreen hebben zodat die er ver genoeg van de bank af zat. Niet al te groot was. Dit was zo'n een beetje het kleinste model wat daar nu staat. Toch vond ik m toch al erg groot. Euh ja verder, je kan er ook YouTube op kijken. Dat soort dingetjes. Volgens mij zijn dat allemaal heel erg standaard dingen. Maar die gebruik ik eerlijk gezegd niet zo hoor. Wat ik voornamelijk gebruik zelf zijn, meer de functies die de kabelmaatschappij aanbiedt. Het opnemen en terugkijken. Dat soort dingen.

**In:** [00:01:50] En de vorige televisie.

**P7 - TV:** [00:01:51] De vorige televisie. Die kon hetzelfde, alleen het beeldscherm was voor de helft stuk Dus die moest wel vervangen worden, hij was heel gauw aan één kant en er zat zo'n rare streep door de hele tijd. Geluid werd ook steeds minder. En die vorige die kon dus niet op een soundbar aangesloten worden.

**In:** [00:02:18] Die had je al wel?

**P7 - TV:** [00:02:20] Nee, die heb ik er ook bijgekocht. Inderdaad.

**In:** [00:02:26] En hoe lang heb je die gehad?

**P7 - TV:** [00:02:28] Die vorige? Goh ja, erg lang denk ik. Meer dan tien jaar zeker.

**In:** [00:02:39] Heb je nog een is hij weg?

**P7 - TV:** [00:02:41] Ja, hij staat naar boven, omdat ze eventueel daar nog de WII op willen aansluiten. Ik zou het trouwens niet weten of dat bij deze kan. De wii erop aansluiten. Denk het wel,

**In:** [00:02:54] Want het beeld op zich nog goed genoeg?

**P7 - TV:** [00:02:56] Ja, Voor de Wii is het nog wel goed genoeg. Het is gewoon een grauwe zijkant. En de andere kant is nog goed. Dan zie je nou zo'n raar landschap achtige kustgebied Er doorheen lopen.

**In:** [00:03:13] En als er dan nu even teruggaan op het moment van aankoop van de televisie? Uhm. Je zei altijd er een streep doorheen was, [had] al eerder je hoofd gespeeld om hem te vervangen?

**P7 - TV:** [00:03:27] Ja, daar had ik al wel eerder meegespeeld inderdaad. En dat geluid was ook echt aan het worden. Moest je het toch wat harder zetten om toch te horen. En ik hoor zelf niet zo heel erg best. Maar daar had ik wel eerlijk meegespeeld. Maar de eigenlijke reden dat ik een ben kopen, komt vast die vraag, was omdat ik echt toe was aan een nieuw mobiel en in de winkel toen ik bedacht, van laat ik ook de televisie meteen erbij komen.

**In:** [00:04:00] Ok, als je toch in die winkel was. En hoe lang speelde het idee van de televisie?

**P7 - TV:** [00:04:10] Nou, ik denk al een jaar, zeker langer zelfs. Ik ben opzich best wel zuigig, maar die streep werd steeds erger en het geluid werd steeds minder.

**In:** [00:04:22] Dus als je die telefoon niet had gekocht dan had...

**P7 - TV:** [00:04:24] Dan had ik misschien nog de oude televisie gehad, ja dat zou kunnen.

**In:** [00:04:31] Dus je gaf net aan dat je het geluid niet zo fijn was. Het beeld was niet goed meer. Waren er nog meer dingen die je miste aan de oude?

**P7 - TV:** [00:04:40] Nee, eigenlijk niet.

**In:** [00:04:42] Was die ongeveer even groot?

**P7 - TV:** [00:04:44] Iets kleiner. Ja. Tussendoor hebben we nog wel een andere televisie gehad. Die was wel ongeveer even groot, maar die heeft mijn ex toen meegenomen. Toen had ik weer de oude televisie terug.

**In:** [00:05:00] En hoe is die streep toen verschenen? Dat was in. Wanneer was dat?

**P7 - TV:** [00:05:05] Ehm, dat denk ik al twee of drie jaar geleden. Ik heb me daar nooit.... Ik heb er een beetje doorheen gekeken, omheen gekeken. Je raakt eraan gewend.

**In:** [00:05:20] En zijn er dingen aan de oude televisie die je mist in de nieuwe?

**P7 - TV:** [00:05:30] Nou wat ik al zei. Die wii aansluiting dat wist ik dat het bij die andere kon. Bij deze heb ik dat proberen uit te zoeken, maar daar kwam ik niet zo snel achter, ik dacht dat ik daar andere kabeltjes voor nodig had. Andere aansluiting, dus ik moet denk ik een ander tussen kabeltje weer gaan kopen, om die wii hierop aan te kunnen sluiten. Dus ja, eigenlijk alleen maar dat. Het aansluitpunt is net iets anders. Maar ja, missen is een groot woord.

**In:** [00:05:59] Verder is deze prima. OK dus enigszins vergelijkbaar, alleen doet het beeld het hier wel goed. En het geluid is beter.

**P7 - TV:** [00:06:11] Ja, het geluid is een stuk beter. Ze hebben hem een beetje scheef opgehangen [lacht]

**In:** [00:06:12] De televisie? Oh, je hebt zelf niet opgehangen.

**P7 - TV:** [00:06:16] Nee, ik heb me laten ophangen door de mensen van de winkel.

**In:** [00:06:19] Ah die kwamen hier aan en die hebben hem gebracht. Welke winkel?

**P7 - TV:** [00:06:23] Mediamarkt. En dat is ook de laatste keer dat ik het daar laat doen.

**In:** [00:06:28] Omdat ze hem scheef hebben opgehangen?

**P7 - TV:** [00:06:28] Ja precies. En de service is echt waardeloos. Ze hadden dat ding opgehangen en er zaten nog twee onderdelen van de soundbar, die zaten zelfs nog in de doos. Daar hadden ze alle troep al bij ingedaan. Het was heel slecht.

**In:** [00:06:43] Ja, als ik het even samenvat is de volgorde van belangrijkheid, de scherm kwaliteit.

**P7 - TV:** [00:06:48] Nou, misschien eigenlijk wel het geluid. Tenminste, zeker hoe ik het nou ervaar. Want ik vind die soundbar wel prettig om te hebben.

**In:** [00:07:01] Oke, dus het geluid als eerste, dat het scherm. En dan de grote of maakt dat niet zoveel uit?

**P7 - TV:** [00:07:09] Dat had voor mij nog wel een maatje kleiner gekund.

**In:** [00:07:14] Uhm. Je had het net al aangegeven. Het speelde al langer en het was eigenlijk een beetje een impulsieve aankoop in de winkel of impulsief. Je wilde wel een tv, want het was een goede aanbieding..? Wat bracht je over de drempel om deze televisie te kopen?

**P7 - TV:** [00:07:35] Ik was in de winkel. Ik heb ook wat wat geld te besteden nou door een erfenis en dacht laat ik me nou verwennen een keer

**In:** [00:07:46] En je zag een aanbieding of werd je geholpen? Nee, ik ben daar gewoon naar iemand toe gestapt en gevraagd. Wat is het goedkoopste televisie op dit moment die aan een aantal eisen voldeed? Dat was die soundbar, maar dat konden ze allemaal hebben. Alles had ik wilde, dat konden ze ook allemaal hebben.

**In:** [00:08:09] Ok is uhm. Dus je gaf net aan van een erfenis? Zijn er nog meer dingen die er gebeurd zijn?

**P7 - TV:** [00:08:18] Ja, ik was toen ook nog onder behandeling voor kanker. Dus ik zat ook thuis. En dan heb ik daardoor ook overdag de tijd om nog even te kopen.

**In:** [00:08:30] Ik snap het en dan is het ook wel fijn als je thuis ziet dat je tv kan kijken.

**P7 - TV:** [00:08:36] Ja. Ok, uhm, is marketing van invloed geweest? Om het te kopen niet. Misschien om naar de Mediamarkt te gaan wel. Omdat je weet dat je daar iniedergeval alles hebt. Wat je nodig hebt, dus dat je daar een mobiel had en een. Toen ik in de winkel stond, dacht ik ohja ze hebbe ook tv en nou hij heeft ook wel een beetje op me ingepraat met die afleverinen enzo, dat ze het kunnen ophangen dat het allemaal goed was.

**In:** [00:09:13] Ja, ja, de service

**P7 - TV:** [00:09:14] Ja de service, dat geloof ik het bijna niet. Dus misschien. Stel dat ik ooit over 10 12 jaar nog eens televisie koop, dan zou ook bijvoorbeeld Coolblue wat? Wat mij wel aanspreekt qua servicegedrag. Dat ze altijd goed afleveren. Blij zijn om het af te leveren. Het zou mij het meeste aanspreken.

**In:** [00:09:35] Service is dus een belangrijk punt.

**P7 - TV:** [00:09:40] Ja, absoluut.

**In:** [00:09:40] OK, als je nu terugkijkt naar het proces en de aspecten die je hebt meegenomen, dingen die je belangrijk vond op dat moment in een tv. Zou je dat niet zelf doen of zou je op andere dingen letten?

**P7 - TV:** [00:09:52] Euh. Nou, misschien had ik nog nog wat meer rekening zou houden met wat voor aansluitpunten er zouden zijn op dat ding. Ja een inderdaad goed vragen dat ze hem helemaal aansluiten, want ik heb de kabel uiteindelijk zelf nog, de internetkabel. die heb mezelf nog goed te trekken, want ze hadden maar één kabeltje meegeleverd en dat was dan of voor de soundbar aan te sluiten of voor de televisie aan te sluiten. Dus ik heb zelf nog een extra extra spullen moeten kopen. Dus gewoon compleetheid van assesoires, daar zou ik op letten. Ja, dat is het eigenlijk wel.

**In:** [00:10:41] En je bent tevreden met deze televisie in verhouding met de oude?

**P7 - TV:** [00:10:45] De televisie zelf? Ja zeker. Ja dus dat gaat ook...als je het blijft doen hoeft voorlopig geen nieuwe,

**In:** [00:10:55] Ja, dat is een goed bruggetje naar mijn volgende vraag: Wat is je verwachting hoe lang deze meegaat?

**P7 - TV:** [00:11:01] Nou verwacht dat ik er op zijn minst inderdaad 10 12 jaar wel mee kan doen.

**In:** [00:11:08] Is dat wat je zelf zou willen of wat wat een realistische inschatting is.

**P7 - TV:** [00:11:15] Uhm. Nou, ik zeg nog graag willen dat er nog wat langer... Dat ik bij wijze van spreken nooit nieuwe hoef te kopen. Ik denk dat wel een beetje... Dat het wel realistisch is inderdaad. Gezien de vorige tv, die ging toch ook wel redelijk goed lang mee. En als die een beetje stuk ik, dat kan ik ook nog wel mee doen

**In:** [00:11:41] Ja, want met de levensduur van de vorige. Was je daar tevreden mee? Tien jaar.

**P7 - TV:** [00:11:49] Ja, ik weet dus niet die tien jaar of dat. Precies tien jaar is geweest het dat. Het zou best wel een langer kunnen zijn. Dat is niet zeker of wanneer we deze precies hebben gekocht, ja misschien wel 10 jaar..

**In:** [00:12:04] Ja, ok, in de voorgaande vragen zijn, we meer terug gaan naar het vervangen en het proces. En nu zou ik wat vragen kunnen stellen over repareren van producten. Dus uhm. Eerst over de vorige televisie. Heb je die wel eens gerepareerd na één of ander? Op wat voor manier dan ook? Twee ducttape om een Kareltje. Zo kan wat mij betreft een reparatie.

**P7 - TV:** [00:12:29] Euh, neen niet. We hebben wel eens verhangen, van beneden naar boven toe, dus een nieuwe kochten beneden. Eerst stond hij op een pootje en later hing die aan de muur.

**In:** [00:12:49] En dan heb je ook wel eens gekeken naar opties om hem te repareren?

**P7 - TV:** [00:12:52] Deze tv?

**In:** [00:12:53] Nee de oude.

**P7 - TV:** [00:12:55] Nee, de ouwe. Euh, nee, nog niet... Nee, hij staat nu klaar om opgehangen te worden op de kamer van mijn dochter. Die wil dan de wii aansluiten,

**In:** [00:13:14] Maar nooit over nagedacht om het geluid te repareren.

**P7 - TV:** [00:13:17] Nee, dan vind ik hem genoeg zoals ze nu is. Eigenlijk om voor mee te spelen.

**In:** [00:13:25] En uhm, reparatie zou ook een soort upgrade kunnen zijn en dat er niet per se iets mis is, maar dat je op één of andere manier hem beter kan maken.

**P7 - TV:** [00:13:36] ja, daar sta ik wel voor open inderdaad. Ik vraag het me wel af of dat met zo'n beeldscherm kan. Met geluid kan ik me wat bij voorstellen dan nog. Maar ook dan...Euh, ja, dat is niet een draadje die je vervangt ofzo, die niet goed aangesloten is. Dat is dan toch de hele speaker. Maar goed, omdat het geluid en het beeldscherm toch al wat ouder was dan, ik denk dat je heel veel dingen moet gaan vervangen.

**In:** [00:14:07] En als deze televisie kapot zou gaan, zou je dan overwegen om te repareren?

**P7 - TV:** [00:14:13] Ik zou in iedergeval nog kijken of de die nog binnen de garantie valt.

**In:** [00:14:17] Garantie. En als je daarbuiten, stel het is nu twee jaar later. Na hoeveel tijd zou je reparatie nog overwegen?

**P7 - TV:** [00:14:30] Ik weet niet, het ligt denk ik ook een beetje aan de bui die ik dan heb

**P7 - TV:** [00:14:36] En wat er kapot is en of ik het gevoel heb dat het gerepareerd zou kunnen worden. En dat zal niet heel erg op feiten gebaseerd zijn. Misschien na dit gesprek, dat ik me daar wat meer in ga verdiepen...

**In:** [00:14:51] Want het is dan belangrijk dat je weet wat er kapot is

**P7 - TV:** [00:14:55] Ja, en en of er te repareren is, maar dat zou je dus moeten bekijken. Stel dat je daar zo'n analyse op kan loslaten, dat dat niet een te grote drempel is, om even te analyseren van wat is er kapot? Ja, dan zou hem wel laten repareren?

**In:** [00:15:12] En niet zelf repareren.

**P7 - TV:** [00:15:15] Nee nee nee

**P7 - TV:** [00:15:15] En En waarom niet?

**P7 - TV:** [00:15:19] Ja, daar heb ik geen verstand van. Nou ja als het een ductapeje om een draadje, die steeds uit het stopcontact zou vallen ofzo, zou het misschien met een ducttape je doen.

**In:** [00:15:31] Ok. Euh, en toch nog even over die tijd. Tot hoeveel jaar na garantie zou je het overwegen? Reparatie.

**P7 - TV:** [00:15:40] Uhm. [denkt na]

**P7 - TV:** [00:15:45] Zou je het nog waard vinden om te repareren, want reparatiekosten, er zitten natuurlijk ook kosten aan verbonden?

**P7 - TV:** [00:15:50] Dan zou ik... het argument om het te repareren zo eerlijk eerder een milieu argument zijn dan een kosten argument.

**In:** [00:16:01] Milieu argument?

**P7 - TV:** [00:16:02] Ja, ik vind het dan beter om het te repareren. Dat zou dan wel zo moeten zijn. Als de reparatie alleen maar slechter voor het milieu zou zijn. Weet ik veel, dat je hele gevaarlijke stoffen gebruikt, En nieuwe tv's veel milieuvriendelijker zijn, veel beter energiegebruik zijn, dan zou ik ook zeggen van nou, dan doe ik wel een nieuwe.

**In:** [00:16:30] Maar het milieu is dan dus dat je producten langer gebruikt

**P7 - TV:** [00:16:34] Dat ik langer gebruik. Als dat beter is, en als het materiaal wat erin zit beter is, het vervangend materiaal, als het oké is. Maar als er nieuwe modellen zijn die gewoon minder uitputtende grondstoffen gebruikt of minder energie gebruikt, zou ik misschien overwegen om een nieuwe model te kopen. Dat is ook de reden waarom ik deze gewoon het liefst zo lang mogelijk blijf gebruiken.

**In:** [00:17:04] Dat is naar mijn idee wel beter ja.

**P7 - TV:** [00:17:05] En in de aanschaf van deze televisie, heb je de repareerbaarheid meegenomen? Of heb je daar helemaal niet aangedacht. Dus een beetje stom.

**In:** [00:17:18] Nou ja, eigenlijk bijna niemand hoor, iedereen die ik het vraag zegt nee,

**P7 - TV:** [00:17:25] Nou ja, met mobieltjes heb ik wel eens over nagedacht. Maar ook daar heb ik toen ik het ging kopen weer niet aangedacht. Tja.. omdat het wel een van de belangrijkste aspecten is vaak

**In:** [00:17:37] Ja, je koopt iets nieuws, dus je gaat er eigenlijk vanuit dat het niet kapot gaat.

**P7 - TV:** [00:17:44] Nou ja, je koopt wel garantie mee. Dus je je, of tenminste daar vraag je wel naar. Ik heb niet een en een extra verzekering gedaan, want dat was volgens hen een hele goeie aanbieding. Maar toen ik dat nou las dacht, daar wordt je afgezet waar je bijstaat. Daarna heb ik er nooit meer naar gekeken, want het zit wel bij de inboedel in.

**In:** [00:18:13] Uhm. En toen je deze tv kocht levensduur? Heb je dat meegenomen in de overweging?

**P7 - TV:** [00:18:24] Ja, ik heb het wel gevraagd, maar ook niet echt vertrouwt op een eerlijk onderbouwd antwoord. Dan krijg je ook echt zo van: ja tuurlijk gaat het gaat goed mee. Het energielabel heb ik wel naar gevraagd, en dat staat dan aangegeven. Daar kan je tenminste iets meer op vertrouwen omdat het ook onderzocht is. Ja levensduur van televisies wordt volgens mij niet zo'n standaard manier onderzocht.

**In:** [00:18:53] En als je naar verschillende tv's zou kijken, hoe zou je overtuigd kunnen zijn dat een tv lang meegaat?

**P7 - TV:** [00:19:01] Nou, betrouwbaar merk, waarvan je weet dat ze... Dat ze niet echt zo'n markt Cowboy zijn, maar toch al wel jaren gedegen werk leveren.

**In:** [00:19:17] Want dit is een?

**P7 - TV:** [00:19:21] k had een Philips hiervoor. Dit is een Samsung dacht ik, ja inderdaad. Er waren wel meer betrouwbare merken. En de speakers waren dan JBL en voor speakers is dat ook echt merk. Wat vond ik dan wel voldoende vertrouwen geven. En er was ook een ander merk waarvan ik de naam niet eens kende. In de winkel die die liet zien, en ik dacht, dat doe ik dan niet

**In:** [00:19:54] Nee, nee, ehmEn stel er had op de televisie een label gehangen met een levensduur indicatie. Zou je dat nuttige informatie vinden?

**P7 - TV:** [00:20:07] Ehm, ja als het betrouwbaar is zeker?

**In:** [00:20:10] Wat zou er voor jou dan op moeten staan om je te overtuigen?

**P7 - TV:** [00:20:17] En nou dat label dat zou euh, ook wel euh. Net zoals energielabels euh. Landelijke aandacht hebben. Ja en toch wel goed bewaakt, niet alleen maar door een groepje bedrijven, maar echt door deze hele sector. Dan vind ik het echt betrouwbaar. En ordegrootte kan ik me voorstellen dat ze alleen maar kunnen aangeven, qua jaren

**In:** [00:20:53] Dus wel het aantal jaren?

**P7 - TV:** [00:20:58] Ja, bij normaal gebruik... Je kan ook natuurlijk naar televisie uren kijken maar, dat zou je dan om moeten gaan zetten.

**In:** [00:21:16] Dat is op zich wel een goed idee, ja

**P7 - TV:** [00:21:17] Gemiddeld gemiddeld gebruik of het aantal uren, ik weet het niet.