**In:** [00:00:05] Uhm, ok. Laten we beginnen met de televisie. Een maand geleden heeft u die gekocht.

**P5 - TV:** [00:00:12] Pakweg ja

**In:** [00:00:14] Uhm en wat voor functies heeft het, kunt u daar wat meer over vertellen?

**P5 - TV:** [00:00:21] Zo. Euh, euh, die na laat televisieprogramma zien. Dat is zo ongeveer de belangrijkste functie waar je hem voor koopt en voor de rest Kan die ook nog via internet wat dingen doen.

**In:** [00:00:41] Dus het is een smart TV

**P5 - TV:** [00:00:42] Ja het is een smart ja. Je kan ook nog maar internet toe. En dan liggen de apps liggen op de loer natuurlijk, daar kan je weer van alles mee.

**In:** [00:00:54] Maar de voornaamste functie die je gebruikt is gewoon televisie programma's. Heeft u nog meer apps die

**P5 - TV:** [00:00:59] Nou ja, Netflix doe ik wel eens. Eens mijn vrouw gaat nog wel eens vroeg naar bed, Dan heb ik even een uurtje de tijd voor een filmpje via Netflix of zoiets.

**In:** [00:01:13] Een maand geleden.. en uw televisie, die u hiervoor had voor televisie was dat?

**P5 - TV:** [00:01:23] Ja was ook een smart tv, maar dan een maatje kleiner.

**In:** [00:01:28] Euh, en hoe lang heeft iedereen in gebruik gehad?

**P5 - TV:** [00:01:36] Pfiew. een jaar of zeven. Denk ik?

**In:** [00:01:42] Heeft u die nog?

**P5 - TV:** [00:01:45] Nee, die is euh, naar ons toe gegaan. Toen we die kochten, zeven jaar geleden, ging onze tv, die we toen hadden, naar mijn zoon en die wou nu een groter zijn te kopen koper. Wij willen grotere, krijg je onze oude die is groter dan die van jou. Dan hebben we die van hem weer teruggekregen. Dat betekent dat de televisie hier op onze slaapkamer hadden die is nu weg. Daar zit dan die ouwe van hem weer.

**In:** [00:02:18] Dus een soort doorgeef systeem,

**P5 - TV:** [00:02:18] Da is de oude van de slaapkamer die daar op de grond staat. Dus daar staat nu ook eentje die een klein maatje groter is.

**In:** [00:02:28] En krijgt deze nog een nieuwe bestemming?

**P5 - TV:** [00:02:31] Nee, niet dat ik weet. Dat zal bijna Avalex worden denk ik. Of misschien misschien over hoe heet zo'n tweedehandswinkel, kringloop of of rataplan of hoe heeft het hier?

**In:** [00:02:54] En je noemt het net al kringloop of rattapolan is, dus je vindt het wel belangrijk dat het nog een bestemming krijgt of zou ik net zo goed naar de...?

**P5 - TV:** [00:03:02] Nee, ik vind dat niet belangrijk, maar een ding is nog goed. Dus het is bijna zonde om hem weg te gooien. Maar dat betekent hij anders bij ons in de schuur verzeild raakt. En dan staat hier over acht jaar nog, dan heeft niemand er wat aan. Dan kan ik hem net zo goed weggooien of weggeven.

**In:** [00:03:22] Nu zou ik graag even terug willen gaan naar het moment dat u op de idee kwam om de televisie te vervangen. Wanneer was dat?

**P5 - TV:** [00:03:32] Ja, misschien wel twee weken daarvoor

**In:** [00:03:35] Twee weken. En wat was de aanleiding?

**P5 - TV:** [00:03:43] Dat mijn zoon, onze zoon gekscherend zei Kunnen jullie niet eens een andere tv kopen, want ik wil een grotere.

**In:** [00:03:55] En toen was hij meteen overtuigd.

[00:03:57] Nou, mijn vrouw iniedergeval dan is het zaadje geplant en dan gaat het vanzelf groeien. En euh, met mij gaat het een beetje langs me heen, dan denk ik nouja. Is dat nodig? Maar zij, zij wilde zoieso wel een grotere hebben, vond ik een aardige reden om het te doen. Als wij er nou een kopen. Dan krijgen zij die Oude van ons die zijn maatje groter dan wat zij hebben en wij hebben dan inmiddels eentje die maatje groter is wij hadden, en blabla het hele circus.

**In:** [00:04:26] Maar er waren geen andere dingen, behalve de grote. Die je miste aan oude.

**P5 - TV:** [00:04:31] Nee,

**In:** [00:04:32] Alles werkte gewoon prima. Het was echt puur en alleen de grote.

**P5 - TV:** [00:04:38] Ja

**In:** [00:04:38] En nu deze in gebruik heeft, mist u ook dingen aan de oude die u niet heeft in de nieuwe.

**P5 - TV:** [00:04:44] Nee, qua functies niet.

**In:** [00:04:52] Maar u moest er nog wel wennen, zei u, aan de nieuwe.

**P5 - TV:** [00:04:54] Het is een ander merk, dat betekent dat die ook andere... Het ziet er anders uit andere functies. De functies is in totaliteit zijn hetzelfde. Alleen de ziet er op beeld anders uit. In de instellingen en menu's gaat kijken enzovoort, en voor de rest, ja als je gewoon naar de tv zitten kijken is er natuurlijk niks verschillend met met de voorgaande. Niet anders dan dat gewoon een levensgroot is.

**In:** [00:05:31] Oke dus het kostte niet zoveel tijd om aan te wennen?

**P5 - TV:** [00:05:35] Kijk, als ik alleen maar naar de televisie kijkt, gaat het goed. Als ik dingen wil Uhm. Dat ding heeft een aantal functies die er gewoon even iets anders uitzien dan de oude televisie, daar moet je dan even aan wennen. Maar wat?

**In:** [00:05:55] Maar het is geen probleem verder.

**P5 - TV:** [00:05:57] Nou, nog niet. We kunnen voorlopig nog vinden wat we bijna willen hebben ja.

**In:** [00:06:06] Want dit is een Sony en de vorige?

**P5 - TV:** [00:06:08] Samsung.

**In:** [00:06:12] Is er een reden waarom u gewisseld bent van merk?

**P5 - TV:** [00:06:20] Uhm. nee

**In:** [00:06:23] Toen u de nieuwe televisies ging aankopen? Waar heeft u naar gekeken? Wat waren de belangrijkste punten voor u

**P5 - TV:** [00:06:35] In de eerste plaats de maat, want we wilden iets groter dan we hadden, maar niet zo stompzinnig groot, want anders kunnen we beter het huis van de buren bij gaan lenen. En dan kunnen we daar zitten, dan wordt het zo'm bioscoopachtige toestand. Ik vind hem sowieso wel groot, maar goed. Mijn vrouw vindt het prima zo. Dus dan maar dan maar. Euh, waar meer op gelet... ja, beetje op kleur, kleur instellingen, enzovoort. Maar dat is al lastig vergelijken omdat alle Tv's. Alle televisies kun je allemaal precies instellen zoals je zelf wil. En dan euh, is het maar afhankelijk naar wat voor film je zit te kijken hoe je de kleuren wilt hebben. Eigenlijk zou je als je wil, zou je bij iedere andere soort film, of je naar een natuurfilm kijkt, naar een thriller of naar een talkshow of zo, zou iedere keer de kleuren anders moeten instellen. Maar nou doet geen mens dat natuurlijk. Dus je stelt ze gewoon in en dan kijk je de rest van je leven die kleur. Maar dat schijnt dan bij de aankoop van zo'n ding ineens wel van belang te zijn. Dus dan in een mega grote tent staat, een winkel staat. Ik zal maar zeggen Mediamarkt of Makro. Of Correct, Van die hele grote winkels, vallen ze toch allemaal al in het niets. Dan lijken ze toch wel klein, dat is één ding. En in de tweede plaats zie je de van dan 30 op een rijtje staan die allemaal een andere in verschillende kleuren hebben. Wat moet ik in Jezus naam kiezen? Ja, dat kan allemaal ingesteld worden, maarja is prima, dus moeders prik maar kijk maar.

**In:** [00:08:23] Bij de Mediamarkt heb je hem gekocht?

**P5 - TV:** [00:08:26] Nee we hebben deze gekocht bij Correct Rotterdam.

**In:** [00:08:32] En was het de eerste winkel die jullie bezochten?

**P5 - TV:** [00:08:34] Nee, de 4e 5e 6e. Ofzoiets

**In:** [00:08:42] Nee, dan heb je marktmarkt al gehad. En je hebt de makro al gehad en je hebt de BCC al gehad, en ja, zijn er nog meer van die winkels?

**In:** [00:08:47] Dus de de belangrijkste reden om het even samen te vatten. Was dat uw zoon een nieuwe wilde?

**P5 - TV:** [00:09:01] Ja, wat toevallig overeenkwam met de wens van mijn vrouw die ook een grotere wilde.

**In:** [00:09:11] En daarna? Dat waren de belangrijkste redenen. En daarna heeft u gekeken, ook naar kleur en naar instellingen?

**P5 - TV:** [00:09:20] Ja, met name de maat, want dat zijn allemaal van die dingen... Wij hadden een 43 inch machine en en als je nu naar de winkels gaat, dan word je overal, wordt je aandacht getrokken door de 55 inch machines die 55 die is wat te groot. Dus wij zijn op zoek geweest naar 50 inch machine. En dit is dan inmiddels een negenenveertig inch. Prima, groeter hoeft die niet. Van mij iniedergeval.

**In:** [00:09:54] Nee uhm, u zei net al, ik ben naar verschillende winkels geweest, maar toch in twee weken hebben jullie wel een nieuwe gekocht.

**P5 - TV:** [00:10:05] Ja, zo ongeveer zo ongeveer

**In:** [00:10:11] Maar heeft u lang getwijfeld. Tijdens het proces deze of deze? Of was de keuze toch snel gemaakt?

**P5 - TV:** [00:10:26] Nee, die keuze is redelijk snel gemaakt. Ik zal maar zeggen, we zijn één keer...Je kijkt eerst een keer. Ik zal maar zeggen, bij de Makro daar staan een heleboel. Dan denk je, ik vind het wel goed. En dan ga je naar Mediamarkt omdat die. Toch even en prijsvergelijkinkje doen, kijken wat de verschillende modellen doen. En dan word je bij de Mediamarkt. Word je dan toch een beetje een verkeerde hoek ingeduwd door een vertegenwoordiger, door zo'n medewerker daar. En dat is dan voor ons van mij een reden om te kappen. Ik doe het niet. Ik doe gewoon helemaal niets in deze winkel, want alles wat ik doe heb ik het gevoel dat ik in die richting door die die medewerker. Daar heb ik absoluut geen zin in. Ik wil mijn eigen beslissing nemen, niet die van hem volgen. Dus dan loop je dan weer weg. Maar dan heb je inmiddels wel wat meer informatie over hoe het allemaal in mekaar zit en waar je op zou moeten letten etc etc. En dan ga je de volgende dag door naar Correct en dan zeg ja goh. Correct word je dan wat anders geholpen, op een manier die ons beter uitkwam. Weet je wat, dan gaan we nog even naar Rotterdam Zuid dan zit daar een Coolblue winkel. Zo kan je je ook nog een keer zien. Dan kan je met name even kijken wat hetzelfde model daar zal kosten, maar ze hadden het model niet waar we op zoek naar waar de grote niet. Dus toen zijn we weer teruggegaan naar Correct, pak die maar in. Dat dus een beslissing geweest van 2/3 dagen.

**In:** [00:12:21] En is marketing nog van invloed geweest? Dat u advertenties heeft gekeken of reclame?

**P5 - TV:** [00:12:31] Uhm. nee.... Dat zeg ik dan...

**In:** [00:12:34] Niet bewust?

**P5 - TV:** [00:12:34] Nou, we hebben niet, niet niet. Nou ja, weet je televisies aan het zoeken bent en je ziet toevallig een foldertje, dan blader je hem even door en zie je, oh god, hier staan ook tv's en hier is die 100 euro goedkoper of 100 euro duurder, ja want het is een ander model.. en dan ga je gewoon in die winkel kijken.

**In:** [00:12:56] En als u nu terugkijkt op het proces van vervangen. Bent u tevreden met alle aspecten die mee heeft genomen?

**P5 - TV:** [00:13:09] Ja hoor

**In:** [00:13:09] Dus je ben tevreden met de nieuwe in verhouding met de oude.

**P5 - TV:** [00:13:15] Ja, dat zou ik ook met de oude zijn geweest hoor. Daar speelt moeders weer een rol in.

**In:** [00:13:24] Zij is wel tevreden?

**P5 - TV:** [00:13:27] Ja dat ehm, hij is groter. Dat was het doel. En op de slaapkamer heeft ze nu ook een grotere. Dat is ook wat ze wilde dus.

**In:** [00:13:36] Ok. En als we nu kijken naar de levensduur van deze televisie. Hoe lang denkt u dat die mee zou moeten gaan?

**P5 - TV:** [00:13:45] Nou ja, zeg is, totdat ik doodga of mijn vrouw dood gaat? Geen idee, daar kan ik geen een aantal jaren aan vast hangen. Hij moet het gewoon blijven doen.

**In:** [00:13:58] Waar zou u tevreden mee zijn?

**P5 - TV:** [00:14:05] Doel is 15 jaar, ofzo, daar schiet Sony zich natuurlijk helemaal lam van [lacht].

**In:** [00:14:15] En denkt u dat het realistisch is? 15 jaar? Wat is realistisch? Waarvan u denkt zo lang gaat hij mee?

**P5 - TV:** [00:14:21] Nou, ik heb altijd het idee dat je verder niks doet aan zo'n ding. Je komt er niet aan. Je speelt hier niet mee. Ik zou niet weten waarom die kapot zou moeten? Ik vermoed dat 15 jaar reëel is. [Aaf, Hoe lang moet de tv mee?, nou we hebben hem net, hij mag wel 15 jaar mee denk ik]

**In:** [00:14:44] Zitten we niet ver mis.

**P5 - TV:** [00:14:46] Want de vorige was 7 jaa meegegaan. De vorige hebben wij 7 jaar gehad, maar die staat dus nu volop te draaien bij onze zoon. Dus als hij daar ook nog 7 jaar draait.

**In:** [00:15:06] We hebben het nu gehad over de aanleg van het vervangen en de afwegingen, die u heeft gemaakt. Nu zou ik wat vragen willen stellen over reparatie. Ehm die tv die u hiervoor bezat. Heeft u die gerepareerd ooit?

**P5 - TV:** [00:15:19] Nee,

**In:** [00:15:23] Hij functioneerde dus nog. Uhm. Nou hoef je niet per se bij reparatie te denken aan iets wat kapot is wat je maakt, maar kan je ook denken aan een soort upgrade wat je het kan geven. Zou je dat overwegen bij een televisie?

**P5 - TV:** [00:15:41] Nou op het moment dat je uhm. Een probleem met de televisie hebt. En je hebt die aanbieder nodig van het signaal. Dan kom je er vanzelf ook het verzoek om te upgraden kom je tegen, dus een andere software erop te zetten ofzoiets. En dat doen we dan gewoon.

**In:** [00:16:09] En als u nu de kijkt naar deze televisie en hij zou kapot gaan. Zou u dan overwegen om hem te repareren?

**P5 - TV:** [00:16:16] Nou hij is duur zat, om na te gaan of een reparatie zinvol is.

**In:** [00:16:28] Tot welke tijd zou je dat doen?

**P5 - TV:** [00:16:34] Geen flauw idee, Nee, het is meer afhankelijk van de kosten die het met zich mee zal brengen om hem te repareren.

**In:** [00:16:52] En dan nog een vraag over het repareren. Heeft, u repareerbaarheid meegenomen in de afweging om het te kopen.

**P5 - TV:** [00:16:59] Nee

**In:** [00:17:04] Omdat het gewoon niet in u op is gekomen. Of...

**P5 - TV:** [00:17:09] Nou ik ga er A niet vanuit dat kapot gaat dat is 1 en 2 er geen verstand van die techniek. Dus als ie iets niet doet. En ze zeggen ja, het ligt aan het apparaat zelf. Dan kan ik maar één ding doen teruggaan naar de winkel en zeggen, kijk, hij doet het niet. Wat kost het om het hem weer wel te laten doen? En als ze dan zeggen ja, als je 50 procent van de aanschafprijs. Dan denk je toch bij jezelf van hmm? En als dat na 3 jaar gebeurt dan word je boos. En als er maar 15 jaar gebeurt, dan zeg je nou, toch toe aan een nieuwe.

**In:** [00:17:47] Want dit apparaat heeft gewoon 2 jaar garantie?

**P5 - TV:** [00:17:50] Nou ik noem maar wat, ongetwijfeld

**In:** [00:17:53] heeft u niet naar gekeken, toen u het kocht.

**P5 - TV:** [00:17:55] Nou het is geen aankoop argument geweest in ieder geval.

**In:** [00:18:00] Uhm, dus de levensduur heeft u meegenomen in de afweging?

**P5 - TV:** [00:18:03] Nee, we kijken tot uitschot.

**In:** [00:18:11] En dan nog een vraag over de levensduur. Hoe zou u overtuigd zijn dat een product zoals dit lang mee zou gaan?

**P5 - TV:** [00:18:19] Hoe ik daarvan overtuigd zou zijn? Niet.

**In:** [00:18:22] Zijn er misschien concrete dingen?

**P5 - TV:** [00:18:25] Nee, niet empirisch. Kijk als het ding over drie jaar er mee stopt. Dan zou ik zwaar teleurgesteld zijn en ik zou meer zeggen dan wordt de volgende geen Sony.

**In:** [00:18:38] Dus het merk speelt dan ook een rol. [Dus] als we het hebben over labels van energie labels of eco labels, kijk je daar wel eens naar?

**P5 - TV:** [00:18:57] Ja, daar hebben we... Ik heb daar wel naar gekeken, maar het hoeft voor mij niet per se een absoluut groen A-label te zijn. Mag ook wel A met een accentje zijn of met een minnetje

**In:** [00:19:16] Uhm. En als er een label zou bestaan, bestaat er nu nog niet. Maar als het zou bestaan, overlever levensduur, informatie daarop. Zou u dat nuttig vinden? Voor televisie?

**P5 - TV:** [00:19:31] Ja, ik zou het in eerste instantie onbetrouwbaar vinden omdat de leverancier nooit kan zeggen van, dit ding gaat 15 jaar mee of 10 jaar mee of acht jaar mee. Tenzij ze zeggen hij moet gewoon acht jaar feilloos draaien bij ieder mankement krijg je hem gratis inleveren, dan krijg je ofwel een gerepareerde terug of je krijgt een nieuwe Er zullen ongetwijfeld zovele mitsen en maren aan vast zitten, van hij doet er 10 jaar. Maar dan moet je hem wel altijd met het juiste sopje hebben afgenomen van het stof en zo, want anders..

**In:** [00:20:14] Dus het zou niet overtuigend zijn.

**P5 - TV:** [00:20:16] Nee, daar geloof ik geen reet van.