**In:** [00:00:48] Nou, laten we beginnen met de nieuwe televisie. Hoe ziet die eruit?

**P8 - TV:** [00:01:07] Groot, zwart, groot, zwart.

**In:** [00:01:12] En wat voor functies zitten er op

**P8 - TV:** [00:01:15] Ehm, het is een smart tv, het is MB light. Dat is toeval, toevallig. En ja, hij moest groter zijn als wat ie was. OK.

**In:** [00:01:29] Dat was de grootste reden om hem te kopen?

**P8 - TV:** [00:01:34] Nee, er liep ook nog een streep door het beeld van de oude. Maar die was niet super irritant, dus dat konden ze [ouders] nog omheen kijken. OK. En hoe lang is het geleden? Een half jaartje zoiets met de grote vakantie

**In:** [00:01:50] met de grote vakantie, dus rond juni,

**P8 - TV:** [00:01:52] Ja, mei juni.

**In:** [00:01:57] Ehm. En u had het net al even over die vorige euh. Kunt u die ook beschrijven?

**P8 - TV:** [00:02:04] was ook een grote, was iets minder groot en ook zo'n LCD scherm een soort grote zwarte vlak overdag.

**In:** [00:02:12] En weet je nog het merk?

**P8 - TV:** [00:02:14] De oude was een samsung en de nieuwe Philips.

**In:** [00:02:16] Ook wat voor functies zaten daarop?

**P8 - TV:** [00:02:24] Dat zou ik zo niet meer weten, ja was ook een smart tv, dus je kon je mee op internet. Dat soort dingen.

**In:** [00:02:31] OK, dus allebei was het een Smart TV

**P8 - TV:** [00:02:35] Hij was nog niet zo oud, hij was twee en half. Maar net buiten de fabrieksgarantie.

**In:** [00:02:46] Ehm, ok. Ik zou graag even terug gaan naar het moment dat je ouders dan, waarmee je hebt besloten, voor het eerst op het idee kwamen om een nieuwe te kopen. Wanneer was dat?

**P8 - TV:** [00:02:59] Toen die streep door beeld kwam en toen nog euh. Daarvoor hadden we hadden we het er al één keer over gehad omdat, ze hebben een nieuwe kast en die was iets groter, waardoor die televisie wat kleiner oogde. Dus toen hadden het er al over gehad. Maar ja, het gaat niet omdat het groter kan, een nieuwe tv kopen. En toen kregen ze een echt zo'n horizontale strepen met met dode pixels. Dus ja, en toen is er besloten van, we gaan kijken voor een ander.

**In:** [00:03:33] Ok, dus. de allereerste idee was toen je de nieuwe kast had. En je dacht nou, je hier past eigenlijk wel een grotere in. En wanneer was dat.

**P8 - TV:** [00:03:42] Dat was was driekwart jaar voordat ze uiteindelijk een nieuwe tv kochten.

**In:** [00:03:49] Dus ongeveer in februari.

**P8 - TV:** [00:03:50] Ja, zoiets

**In:** [00:03:57] En als we naar de oude tv kijken, uhm, miste ze daar qua grootte nog meer dingen aan? Of was de grote de enige reden? Verder functioneerde die nog prima.

**P8 - TV:** [00:04:14] JaOk

**In:** [00:04:15] Ok en missen ze nu dingen aan de oude tv die ze bij de nieuwe tv niet hebben?

**P8 - TV:** [00:04:24] Nee nee,.. Het is weer eventjes wennen geweest. Hij werkte weer net iets anders en dat is even wennen. Maar voor de rest.

**In:** [00:04:37] Ze waren er wel meteen blij mee?

**P8 - TV:** [00:04:41] Ja. U nou heeft aangegeven dat het scherm wat kleiner was van de oude en dat er op een gegeven moment een streep doorheen kwam. Dat waren de enige redenen?

**In:** [00:04:49] Ja ok. Uhm. En wat was de belangrijkste reden om uiteindelijk de beslissing te maken?

**P8 - TV:** [00:04:56] Die streep door het beeld. Ja, dat was de reden dat ze uiteindelijk zeiden van we gaan gewoon een andere tv kopen.

**In:** [00:05:06] Hoeveel tijd zat ertussen? Hebben ze nog met die streep?

**P8 - TV:** [00:05:09] Een week? Die streep bij Pa en ma, op de tv, een week? [vraag partner] Ja,

**In:** [00:05:15] En toen hebben ze een nieuw gekocht. OK. Dus ze hebben niet heel lang getwijfeld over het besluit?

**P8 - TV:** [00:05:21] Nee, op het moment denk je dat ziet en dat het irritant gaat worden, dat zit vrij snel op elkaar.

**In:** [00:05:28] Ja, snap ik. Uhm, en waar hebben die nieuwe tv gekocht?

**P8 - TV:** [00:05:34] Mediamarkt

**In:** [00:05:35] heb je er lang euh dingen afgewogen?

**P8 - TV:** [00:05:38] Neuh, we hebben eerst gekeken wat een nieuwe zou kosten en of dat financiële plaatje zou passen. Toen zijn we prijsvergelijk gaan doen en dan gaan kijken wat wat ie moest kunnen. Nou, daar waren ze vrij snel overeens dat dit het werd en toen zijn we naar de Mediamarkt gegaan en degene die we via internet hadden gekozen, die was daar niet op voorraad, die hing wel aan de muur en degene die ze uiteindelijk gekozen hebben. Uhm, die hing daar ook en het beeld was daarvan gewoon mooier. Dus daarom hebben we die gekozen.

**In:** [00:06:18] Ah ok. Uhm. Dus om het even samen te vatten. Uh, wat was de belangrijkste voor nieuwe, de eisen? Wat was de belangrijkste eis van je ouders?

**P8 - TV:** [00:06:30] Dat ze zuiver beeld hebben? En daarna goed geluid.

**In:** [00:06:44] En wat is nog meer van toepassing geweest?

**P8 - TV:** [00:06:47] Het kaartje van Ziggo moest achterin passen. Uiteindelijk hebben ze daar niks aan. Ze hebben nu ook een horizon box, maar ok. In eerste instantie vonden ze dat heel erg belangrijk. Dat het kaartje er gewoon in kon.

**In:** [00:06:59] En nog meer dingen? .... De prijs?

**P8 - TV:** [00:07:07] Ja, het moet natuurlijk in je budget vallen. Maar dat was niet de voornaamste reden.. geen eis van de tv

**In:** [00:07:17] [En] de grote?

**P8 - TV:** [00:07:19] Ja, de grote. Als je je nieuwe gaat kopen moest die groter worden, maar nog wel betaalbaar en geen 4000 euro. En dat vinden... Ja, da's gewoon onzin.

**In:** [00:07:32] Nee ok. Uhm. En hoe heb jij ze geholpen? Ben je gewoon met z'n meegegaan?

**P8 - TV:** [00:07:39] Ik heb het online onderzoek gedaan voor ze, het bekijken hoe en wat en invoeren en hiernaar kijken en daarnaar kijken kijken. Kijken wat belangrijk is.

**In:** [00:07:51] En waar heb je naar gekeken?

**P8 - TV:** [00:07:51] Ja, je hebt van die vergelijkingsonderdelen. Daar heb ik voor ze gekeken. Ook de prijs. Want als ik tv a bij Mediamarkt koop of bij BCC, als die BBC veel goedkoper is ga ik naar BCC toe.

**In:** [00:08:08] En wat voor vergelijkingssites heb je dan gebruikt?

**P8 - TV:** [00:08:11] Euh. Gewoon via google. Daar krijg je sowieso altijd al als je merk en type eindtoetst een hele lijst. Daar ben ik mee begonnen. En dan de gewone vergelijking van de eisen dat die zoveel K is. En ja, dat kan gewoon bij Mediamarkt doen.

**In:** [00:08:30] Wat is K?

**P8 - TV:** [00:08:36] Je hebt tegenwoordig heb je 4K tv's. Wat het precies inhoudt weet ik niet, maar het schijnt dat je tv dan heel snel is en heel zuiver. Maar het moet ook, omdat je daar in privégebruik gewoon vrij dicht op zit. Je zit natuurlijk onwijs dicht op je tv, als die te scherp wordt, worden haren gewoon grijs en wit. En dat soort dingen. Dus daar moet je dan wel weer op letten dat dat niet...

**In:** [00:09:14] Je hebt al meerdere opties voor genomen en zij hebben dan uiteindelijk gekozen. En die uiteindelijke keuze van die meerdere opties. Wat was voor hun toen de doorslaggevende factor?

**P8 - TV:** [00:09:25] Dat was de prijs. En toen gingen we naar de Mediamarkt en die hadden het dus niet op voorraad. Dus toen heb ik gezegd ja, je kan natuurlijk ook kunnen kijken of ze m kunnen bestellen. En toen zagen ze die MB light, dat is met licht aan de achterkant. Die was iets duurder. Maar dat vond mijn moeder zo mooi dat ze zoiets had van, die wordt het.

**In:** [00:09:50] Toen was ze verliefd.

**P8 - TV:** [00:09:51] Toen was ze gewoon ineens verliefd op die TV dus..

**In:** [00:09:54] Dus door die nieuwe functie.

**P8 - TV:** [00:09:56] ja door die Door die MB light. Maar dat was geen vereiste toen we gingen zoeken. Dat was puur op het moment dat ze hem daar zag hangen.

**In:** [00:10:09] Dus jullie zijn wel fysiek naar de winkel gegaan om ze even te bekijken. Dat is voor jullie wel belangrijker.

**P8 - TV:** [00:10:15] Alleen dan kan je zien wat de beeldkwaliteit echt doet.

**In:** [00:10:18] Tuurlijk ja, logisch. Nou zou ik zelf ook doen als ik een nieuwe tv zou kopen.

**P8 - TV:** [00:10:22] Ik vind het sowieso. Ik doe mijn voor onderzoek graag op de computer, maar ik ben nog steeds heel ouderwets en ga het liefst fysiek naar een winkel om iets te kopen. Heel ouderwets ik weet het.

**In:** [00:10:35] Nouja uhm en marketing dingen zijn die nog van invloed geweest, zoals advertenties of online mails die je hebt gekregen. Folders? Nee? nee ok. Uhm. Als u terugkijkt op het hele proces. Zijn ze tevreden met een nieuwe tv? In verhouding met de oude?

**P8 - TV:** [00:10:59] Ja, het enige, ja maar dat is een Philips tick,dat wisten we niet van tevoren. Daar blijkt nogal veel het geluid ineens weg te vallen. En dan moet je even resetten. En dan doet dit weer. Maar dat moet je even weten.

**In:** [00:11:11] OK. Uhm, en dat is het enige verder zijn ze helemaal blij?

**P8 - TV:** [00:11:19] Ja.

**In:** [00:11:19] Euh. Dus ze zijn ook tevreden met alle dingen die ze mee hebben genomen in de afweging?

**P8 - TV:** [00:11:25] Ja

**In:** [00:11:25] Zouden ze niet anders doen? OK. Euh. Als je kijkt naar de levensduur van deze tv, hoe lang denk je dat ie mee zou gaan?

**P8 - TV:** [00:11:37] We hopen langer als de vorige. De vorige was twee en een half jaar of jaar.

**In:** [00:11:43] Wat zou je een goeie levensduur vinden?

**P8 - TV:** [00:11:46] Een jaar of vijf, zes moet je wel met een tv film kunnen doen denk ik.

**In:** [00:11:53] Enig idee hoe de streep heeft kunnen ontstaan? Niet gevallen of tegenaan gestoten?

**P8 - TV:** [00:12:01] Nee, Ze hebben ook wel Samsung geïnformeerd dat dit was. En die hebben we nog wel opgehaald, maar om te kijken of hun er wat mee konden, maar die konden er ook niks meer mee. En toen moesten ze of een bedrag betalen, en in tussentijd hadden ze al een nieuwe tv gekocht. Het was best wel een redelijk [hoog] bedrag wat ze moesten betalen, zei m'n vader. Of ze konden hem hem daar laten vernietigen. Dus dat hebben ze laten doen.

**In:** [00:12:28] En dat bedrag was dan voor reparatie?

**P8 - TV:** [00:12:31] Ja,

**In:** [00:12:31] OK, dus dat heeft Samsung wel aangeboden. Een mannetje van Samsung is gekomen om op te halen. Ja ok. Dat is euh. Dat is goed te horen. In principe dat ze dat doen.

**P8 - TV:** [00:12:42] Ja ja, dat was ook door de grote [onverstaanbaar] service aan huis. Dus dan komen ze hem ophalen.

**In:** [00:12:49] Dat is gewoon iets van Samsung?

**P8 - TV:** [00:12:50] Dat is gewoon iets van Samsung zelf.

**In:** [00:12:52] Ja. als je dat van tevoren had geweten bij de aanschaf van een nieuwe televisie. Had je dat soort dingen dan ook meegenomen, de service?

**P8 - TV:** [00:13:02] Nee, want ja, we gaan er nu ook zelf halen. En we hebben een auto tot onze beschikking waar die inpast. Dus

**In:** [00:13:11] Ik bedoel met de reparatie dat je weet dat als er iets mee gebeurt, dat ze dan een reparatie aanbieden. Dat is belangrijk voor je?

**P8 - TV:** [00:13:19] Nee, had het binnen die twee jaar geweest. Je hebt sowieso twee jaar fabrieksgarantie. En ja, binnen die twee jaar wordt alles vergoed en daarna moet je het zelf betalen.

**In:** [00:13:29] Dus ja ok. Maar die reparatie was wel een prima bedrag.

**P8 - TV:** [00:13:34] Nee die was best wel aan de hoge kant. Dus daarom hebben ze die laten vernietigen.

**In:** [00:13:40] Oh, dan heb ik het verkeerd begrepen. Ja, aan de hoge kant.

**P8 - TV:** [00:13:44] Was best een aardig bedrag, dus aan de hoge kant.

**In:** [00:13:47] Ja ja. En hoe lang denk je wat je zegt? Het zou mooi zijn als die 5 tot 6 jaar meegaat. Hoelang denk je realistisch gezien?

**P8 - TV:** [00:14:01] Ik zou het niet weten. Ik vermoed dat u wel een jaar of 4/5 meegaat. Denk ik.

**In:** [00:14:10] Die vorige was tweeënhalf jaar meegegaan. Dus uhm, ik ben ook even benieuwd wat u zou kunnen overtuigen om de product langer te houden. Dus als we kijken naar die reparatiekosten. Dat was voornamelijk dat ze te hoog waren

**P8 - TV:** [00:14:26] Ja, op dat moment. Hij is meegenomen, maar dan zit je een dagen zonder televisie. Nou, dat werkt niet meer tegenwoordig dan. Dus vandaar dat ze al een nieuwe tv hadden gekocht. Ja, en dan zou ik die oude, die zou dan als dat redelijk bedrag was, hadden ze hem naar slaapkamer gebracht of iets dergelijks. Maar dat bleek uiteindelijk ...

**In:** [00:14:47] Dus stel het zou de volgende dag er weer zijn, gerepareerd kunnen worden, en het bedrag was lager. Zouden ze het dan overwogen hebben,

**P8 - TV:** [00:14:55] ja,

**In:** [00:14:55] Dan of zouden ze het wel overwogen hebben om te repareren. Dus tijd. En prijs,

**P8 - TV:** [00:15:02] Ja, de snelheid. Of ze hadden een leentoestel of iets dergelijks moeten hebben weet je kan geen week of anderhalve week zonder tv.

**In:** [00:15:18] Ok, nou, we hebben het wel net al een beetje over gehad, over de reparatie. Dat oude tv toestel wat ze hadden, is dat gerepareerd geweest?

**P8 - TV:** [00:15:31] Nee

**In:** [00:15:31] Zonder die streep functioneerde gewoon nog helemaal goed? Ok. [...] Een reparatie van een product hoeft niet eens per se dat ie helemaal kapot is, maar zo ook bijvoorbeeld een upgrade te kunnen geven dat ie weer sneller wordt. Of uhm, dat er een bepaalde functie bij komt. Zou je daarvoor open staan voor een televisie? Waarom?

**P8 - TV:** [00:16:21] Ja, Als mijn tv toch gewoon doet hoeft ie niet vervangen te worden. En dat is in principe de reden om een tv te vervangen als ie het niet meer doet. Niet omdat ie trager wordt... Dat zou voor mij geen reden zijn om hem te vervangen.

**In:** [00:16:36] Nee, dan zou je wel kijken naar dingen als upgrading of dat ie sneller weer kan gaan. OK. Goed om te horen. Uhm, als de tv binnen nu en twee jaar kapot zou gaan, zouden ze dan overwegen om te repareren?

**P8 - TV:** [00:16:55] Uh, wat ik zeg, dat ligt eraan. Of ze een leen toeststel krijgen. De tijd.

**In:** [00:17:00] De serviceelementen,

**P8 - TV:** [00:17:02] Ja de service elementen, daar ligt het aan. Ja, zonder TV dat wordt m niet.

**In:** [00:17:06] Nee, nee, uhm. En in de aanschaf van een nieuwe televisie heb jij ook meegenomen dat het gemakkelijk te repareren is. Of dat soort service elementen, heb je niet naar gekeken?

**P8 - TV:** [00:17:20] Nee ok.

**In:** [00:17:27] En de levensduur? Heb je daarnaar gekeken in de aanschaf van een nieuwe televisie?

**P8 - TV:** [00:17:32] Dat staat nergens vermeld, dus dat is gewoon nattevingerwerk. En het is elektronica. De ene dag doet het dat wel en de volgende dag dan zet je hem aan en zegt, je doet het zelf maar.

**In:** [00:17:45] Dus euh, toen je in de mediamarkt ging kijken heb je niet gekeken naar, hier van denk ik..Heb je zelf een inschatting gemaakt?

**P8 - TV:** [00:17:53] En ze zijn sowieso niet naar een X merk toe, omdat die best wel veel branduren heeft. Dus hebben ze wel een echt merk. Dus ja, een Amerk, laat ik het zo zeggen. Dat was wel iets dat ze zeggen van ik wil geen B merk. Maar voor de rest niet.

**In:** [00:18:15] Hoe zou je als je naar je tv zou kijken in de winkel? Wat voor elementen zou jou kunnen overtuigen dat ie lang mee gaat? Je noemde net al het merk

**P8 - TV:** [00:18:24] Ja het merk. En ja, voor de rest heb ik daar geen euh,

**In:** [00:18:30] Een onderbuikgevoel misschien als er naar kijkt.

**P8 - TV:** [00:18:33] Jammer, maar dat geeft ook geen zekerheid. Nee dus dat heeft geen reden van..

**In:** [00:18:42] Ja ok. Uhm, als er een label op zou zitten met de informatie over hoelang die ongeveer meegaat. Zou u dat nuttig vinden?

**P8 - TV:** [00:18:56] Ja, het aantal branduren?

**In:** [00:18:58] Ja, zoiets?

**P8 - TV:** [00:18:58] Ja, dat zou wel handig zijn.

**In:** [00:19:01] OK. Dat stond er nu niet op?

**P8 - TV:** [00:19:04] Nee, nietgezien.

**In:** [00:19:06] OK. Uhm. U noemde nu het aantal branduren. Zouden er nog meer dingen zijn die je handig zou vinden dat ie doen opstaan, voor lange levensduur?

**P8 - TV:** [00:19:16] Nee, er staat al op wat voor energieklasse die het heeft. [..] Dat soort labels heb je en voor de rest. Euh ja, er staat er altijd zo'n. Hoeveel? Hoe groot die is en dat soort dingen. Maar dat staat er altijd al op. Het enige wat daar niet op staat is eigenlijk de branduren.

**In:** [00:19:36] Ok. Maar heb je ook naar het energielabel gekeken?

**P8 - TV:** [00:19:55] Nee, niet bewust. In de eerste instantie op het internet wel. Maar ja, aangezien we uiteindelijk voor een andere televisie gingen hebben ze daar niet meer opgelet.