**P11 - SP:** [00:16:22] Die heb ik zes weken.

**In:** [00:16:25] Zes weken. Ook nog vers dus. Wat voor functies?

**P11 - SP:** [00:16:33] [legt telefoon op tafel] Het is een iphone 10 ... Nee... XS heet dat.

**In:** [00:16:44] Ehm, en je vorige telefoon

**P11 - SP:** [00:16:50] Een iPhone 6, die inmiddels langzaam reageerde verkeer en niet meer goed te verstaan was. Meerdere functies waren stuk gegaan. En geen goeie foto's meer maakte.

**In:** [00:17:08] Hoe lang heb je hem gehad?

**P11 - SP:** [00:17:11] Die heb ik door gekregen. Mijn man heeft twee jaar gebruikt, en toen ik nog anderhalf keer.

**In:** [00:17:17] Ok. dus in totaal heeft hij het drieënhalf jaar gedaan.

**P11 - SP:** [00:17:26] En in theorie doet hij het dus nog wel. Maar hij ligt nu gewoon op de plank.

**In:** [00:17:33] Ik zou nu graag teruggaan naar het moment dat je voor het eerst op het idee kwam om hem te vervangen.

**P11 - SP:** [00:17:39] Dat heeft echt al heel lang gespeeld. Ik denk al een half jaar, ja voor de zomer, flink voor de zomer al.

**In:** [00:17:50] Wat was het eerste dat je dacht, ik wil een nieuwe. Of ik moet misschien een nieuwe kopen.

**P11 - SP:** [00:17:55] Ehm, ja een paar keer was het gebeurd dat mensen mij tijdens het telefonere niet zo goed konden verstaan. Toen heb ik oortjes vervangen en dat was het ook al niet. En toen met het gewone bellen ook al niet echt. En dan pas realiseer je je, het ligt aan mijn telefoon in plaats van een ander. Dus dat was de afweging. Ik was niet te verstaan.

**In:** [00:18:16] Dat was het eerste. En daarnaast?

**P11 - SP:** [00:18:20] Dan ga je ook andere dingen eraan zien. Dus toen ging ik mij ook realiseren. Eigenlijk zijn de foto's altijd een beetje wazig.

**In:** [00:18:28] Dus foto's, en niet goed te verstaan.

**P11 - SP:** [00:18:31] Ohja, en het oplaad kabeltje, dat zat ook een beetje los. Waardoor die dus niet altijd goed oplaad. Je moet een beetje wiggelen, voordat ie het doet. En ook wel eens dat ik dacht dat ie het opladen was, en dan was ie dat dus niet. Omdat het kabeltje er niet goed in zat.

**In:** [00:18:45] En lag dat aan de telefoon of aan het kabeltje?

**P11 - SP:** [00:18:50] Ja, aan de telefoon. Daar kom je dus ook na een tijdje achter. Nadat ik verschillende kabeltjes had gebruikt.

**In:** [00:18:52] Nog meer dingen, noemde je nou ook geheugen? of niet?

**P11 - SP:** [00:18:58] En wel relatief weinig geheugen, maar dat is natuurlijk niet stuk. Maar dat is nooit echt zo geweest.

**In:** [00:19:03] Miste je dingen aan je oude telefoon die een nieuwe telefoon nu wel heeft? Waren er dingen die je miste? Je noemt nu een aantal defecten...

**P11 - SP:** [00:19:25] Nou, je zag ook, aan de andere kant zag je dat wat ik dan ging missen; Is dat ik andere mensen mooie foto's zag maken, omdat de nieuwe generaties gewoon van die mooite portretfoto's ook maken. En dan ga je dat missen. Dat hij dat heeft, omdat hij die functie nooit gehad heeft.

**In:** [00:19:39] Ja, precies. Nog meer dingen?

**P11 - SP:** [00:19:41] Al die andere drie dingen.

**In:** [00:19:47] Ja uhm. Dus als we kijken naar de volgorde van belangrijkheid was het allerbelangrijkste, het bellen en daarna...

**P11 - SP:** [00:19:56] Ja want ik gebruik hem ook voor werk. En dat is gewoon echt niet goed, als ik niet goed te verstaan ben.

**In:** [00:20:01] Nee, dat snap ik. Ja en daarna foto's en het opladen. Da's ook vervelend. Is dat ook de volgorde?

**P11 - SP:** [00:20:11] Ja

**In:** [00:20:13] Uhm, je hebt lang getwijfeld, dus waarom heb je lang getwijfeld? Was wat je tegenhield.

**P11 - SP:** [00:20:21] Duurzaamheid. Hij is nog niet echt stuk. Uhm, en kosten. Ik weet ook als ik een nieuwe neem, Dat het gewoon heel duur is.

**In:** [00:20:32] En wat heeft je dan over de drempeltje heen geduwd om toch een nieuwe te kopen?

**P11 - SP:** [00:20:42] Irritatie. Op elkaar... Het bouwt op. Zeker een paar keer niet opladen en dus niet verstaanbaar zijn. Op een bepaald moment is de irritatie zo groot, nou is het klaar. Ja, en dan ga je eens in de markt kijken wat er eigenlijk is. En toen kwam ik erachter dat het relatief... dat helemaal niet zo duur was als ik dacht. Dat ik een relatief goed abbonement kon krijgen. Dat eigenlijk al meeviel hoe duur het is. En het laatste duwtje door mijn man. Die zei: nou kappen met zeuren, nou koop je er gewoon een.

**In:** [00:21:12] [lacht]Soms heb je dat even nodig.

**P11 - SP:** [00:21:16] [Lacht] ja precies

**In:** [00:21:16] En heb je ook online onderzoek gedaan?

**P11 - SP:** [00:21:19] Uhu, nou... nee, eerst bij vrienden gevraagd. Iemand die deze telefoon al had. Iemand die een mooiere heeft.

**In:** [00:21:32] Een mooiere nog dan deze?

**P11 - SP:** [00:21:32] Ja, want er is ook noog eentje, de echt 10, die is nog duurder.

**In:** [00:21:37] En waarom heb je dan voor deze gekozen

**P11 - SP:** [00:21:39] Omdat degene die deze had al heel tevreden was. Foto's zijn prachtig en hij is hardstikke snel.

**In:** [00:21:45] Dan heb je eigenlijk die allernieuwste niet nodig. Maar je hebt toch nog wel gekozen voor één van de recentere modellen. Is daar ook een reden voor?

**P11 - SP:** [00:21:55] Ja omdat ik dan denk dat die weer langer meegaat. Ja, wordt hij minder snel ingehaald door nieuwe functies.

**In:** [00:22:02] Ja, dat herken ik wel in mijn eigen aankopen. Ik heb deze nu drie jaar denk ik. iPhone 6

**P11 - SP:** [00:22:10] Ja dat is dus ongeveer dezelfde tijd.

**In:** [00:22:10] Alleen de batterij is wel echt aan het aftakelen.

**P11 - SP:** [00:22:16] Ja, die heb ik al een keer laten vervangen.

**In:** [00:22:20] Ja, dat zou mijn eerste stap zijn. En is hier ook nog marketing van invloed geweest. Dat je denkt...

**P11 - SP:** [00:22:32] Ja want kennelijk heeft Apple iets briljantste gedaan dat ik niet eens overweeg om een ander merk te kopen. Dus daar zit echt marketing van Apple achter. Ja, ik denk het wel. En het is ook gebruiksgemak dat ik inmiddels daaraan verslaafd ben. Of dat nou ... omdat ik vind dat dit bij me hoort. Maar dat is ook gewoon denk ik marketing. Ik geloof niet echt rationeel dat een Samsung minder goed is. Maar toch wil ik het niet.

**In:** [00:23:03] Je kan er je mee identificeren.

**P11 - SP:** [00:23:06] Ja.

**In:** [00:23:06] En hij heeft dan ook te maken dat je andere producten, ook hebt van Apple?

**P11 - SP:** [00:23:11] Denk het eigenlijk niet. Heb ik wel, maar ik geloof niet dat ik nou zoveel gebruik, dat die functies goed koppelen. Ik denk dat het niet echt uitmaakt dat ik een iMac heb. Dat ik een iphone wil. Ik heb op werk ook gewoon een Windows [onverstaanbaar].

**In:** [00:23:26] Ok. Uhm, ben je tevreden met deze nieuwe in verhouding met de oude?

**P11 - SP:** [00:23:34] Hmhmm heel blij mee.

**In:** [00:23:38] En wat is waar je het blijst mee bent?

**P11 - SP:** [00:23:42] Ehm, foto's maken. En toch ook weer batterij. En daar kwam ik pas nu achter. Hoe fijn het eigenlijk is. Ik heb m dus nu al een tijdje. Ik heb gisteren voor het eerst gezien, dat hij die meldin gaf, 20 procent batterij. Had ik gewoon nog niet gezien dus. Toen opeens realiseerde ik me dat ik toch nog wel een hele goede batterij had.

**In:** [00:24:03] Ben je tevreden over de aspecten die je mee hebt genomen in de afweging?

**P11 - SP:** [00:24:10] Ja, omdat ik over niks ontevreden ben.

**In:** [00:24:14] Ok. En als je kijkt naar de levensduur van deze nieuwe telefoon. Hoe lang denk je dat ie ... of hoelang zou je willen dat ie meegaat?

**P11 - SP:** [00:24:24] Zou willen ... heb ik over nagedacht, ik zou willen 4 jaar. En ik vrees dat het korter zal zijn.

**In:** [00:24:34] En waarom denk je dat dat korter zou?

**P11 - SP:** [00:24:34] Omdat hij wordt ingehaald door nieuwe functies. En dat ik ergens Apple niet helemaal vertrouw, dat ze misschien producten toch bewust een korte levensduur geven met updates of batterij die snel teruggaat. Dus ergens vertrouw ik het product niet helemaal.

**In:** [00:24:55] Nee, maar toch koop je het.

**P11 - SP:** [00:25:04] Ja, en dan ga je hopen dat je er vier jaar mee doet.

**In:** [00:25:04] Want de vorige was drieënhalf jaar meegegaan.

**P11 - SP:** [00:25:05] Hmmhm, dat vind ik dus relatief kort.

**In:** [00:25:10] Nou ja, dan ben je al een jaar hoger dan gemiddeld. Ja, dat is ongeveer tweeënhalf jaar, dus dat is op zich goed, relatief... Wat had je kunnen overtuigen om die oude langer te houden? Dat je de aankoop van deze zou uitstellen.

**P11 - SP:** [00:25:37] Uhm. Ik denk als ik nog nog meer had geweten over een duurzaamheidsaspecten. Ik ga een beetje op algemene kennis vanuit dat het maken van deze batterijen slecht voor de wereld is. En dat heeft me dus al een tijdje overtuigd om hem langer te gebruiken. En ik denk nu dat als ik daar nog meer over zou weten en.. Als iemand tegen mij zou zeggen, weet je wel wat je doet? Had ik het misschien nog wel iets langer uitgesteld.

**In:** [00:26:06] Ok. dus meer informatie.

**P11 - SP:** [00:26:12] Denk het ja En als dat hetgene wat stuk was, als dat goed te vervangen was, had ik dat wel vervangen. Als je zo makkelijk, als een batterij kan vervangen, kan herstellen dat ie weer goed belt.. had ik dat wel gedaan. Ja, maar dat vergt gewoon een heel duur onderdeel en hele dure reparatie.

**In:** [00:26:30] Heb je dat nog echt uitgezocht? Of dat kon?

**P11 - SP:** [00:26:33] Ja, nou soort van uitgezocht. Bij zo'n een klein Turks telefoon winkeltje. En die zei: duur product, met duurdere onderdeel. Veel tijd om te herstellen. Hij had er ook niet heel veel zin in geloof ik. Van ja, dit gaan we niet doen.

**In:** [00:26:53] Ehm, dan zou ik weer wat vragen willen stellen over de reparatie, waar we het net ookal een beetje over hebben gehad. Je hebt aangegeven dat je wel de optie had afgewogen om de microfoon eventueel te repareren. Daarvoor heb je al eerder de batterij vervangen. Zijn nog andere dingen die je hebt gedaan voor de reparatie?

**P11 - SP:** [00:27:18] Het glas een keer, was gebroken, [heb ik] vervangen.

**In:** [00:27:25] Heb je dat zelf gedaan?

**P11 - SP:** [00:27:27] Nee, laten doen bij dezelfde winkel.

**In:** [00:27:31] En dat is het enige verder? of nog meer?

**P11 - SP:** [00:27:38] Mijn man heeft ook het glas laten vervangen. In de levensduur is dat volgens mij twee keer gebeurd.

**In:** [00:27:45] OK. En zijn er andere dingen die je hebt gedaan om je telefoon langer te behouden?

**P11 - SP:** [00:27:53] Een hoesje en altijd nieuwe glaasjes op de voorkant en heel voorzichtig mee zijn.

**In:** [00:28:02] En je bent er altijd voorzichtig mee? Hoe lang die ook.. hoe oud die ook was?

**P11 - SP:** [00:28:13] Je ziet wel dat ik mijn kindje van anderhalf deze telefoon minder laat vastpakken. Hier mag die niet mee en vorige mocht hij wel een filmpje op kijken. Dus relatief voorzichtig.

**In:** [00:28:28] Ja, ik snap het. Deze is ook net gloednieuw. Dus, en ik zie ook een goede hoes erom heen. Ehm, je kan ook dus een upgrade geven aan de telefoon. Heb je dat gedaan met het vorige toestel dat je er een beter geheugenkaartje of iets erin hebt gedaan?

**P11 - SP:** [00:28:49] Nee.

**In:** [00:28:50] nee, dat niet. Ehm. Als deze telefoon kapot zou gaan, zou je dan overwegen om te repareren? En waarom?

**P11 - SP:** [00:29:07] Ja, Uhm, kosten en dan duurzaamheid.

**In:** [00:29:17] En wat zou je wel laten repareren en wat niet?

**P11 - SP:** [00:29:21] Alles onder 100 euro of met 100 euro nog wel. Kijk als daar overheen gaat, misschien dan wel niet... Zoiets ja, ja denk ik ja misschien als nu... Binnenkort... Ja dat is denk ik wel een beetje de grens

**In:** [00:29:39] Want vaak zie je ook dat met een reparatie de telefoon lang weg is.

**P11 - SP:** [00:29:45] Dat is niet erg. Ligt er wel iets ouds wat ik even kan gebruiken. Dan gebruik ik even een oude.

**In:** [00:29:55] En uhm, zijn er dingen aan de Iphone, dat als je het zou zien dat je het ook zelf zou doen?

**P11 - SP:** [00:30:02] Nee.

**In:** [00:30:08] En tot wanneer zou je het repareren? Hoe lang?

**P11 - SP:** [00:30:17] Nou ik denk heel lang, als ie het nog nog relatief doet, blijf ik vervangen. Ik hoop ook dat dan onderdelen goedkoper worden. Als het even gaat, zou het heel leuk vinden om 5 jaar te gebruiken.

**In:** [00:30:29] Dus je zou altijd wel reparatie nemen?

**P11 - SP:** [00:30:34] Ja zeker.

**In:** [00:30:34] en heb je de repareerbaarheid ook meegenomen in de afweging van het kopen van dit product?

**P11 - SP:** [00:30:39] Nee, eerder negatief. Want ik vind dat ie slecht repareerbaar is. En dat oude modellen dat beter zijn. Dus als je een wat ouder model neemt, dan is meteen reparatie ook meteen wat minder duur. Als je een iets ouder model telefoon neemt, is in iedergeval bij Apple reparatie minder duur. En ook wel vaak bij die B winkeltjes.

**In:** [00:31:01] Heb je enig idee hoe dat komt?

**P11 - SP:** [00:31:07] Ehm nee...

**In:** [00:31:07] Ik zelf ook niet, ik wist dit ook niet. Maar misschien onderdelen dat die dan duurder zijn of zo..

**P11 - SP:** [00:31:14] Ja ik weet het niet. Kijk dat heb ik dus toch op de koop toe genomen. Dan is het maar duur. Maar ik neem toch een nieuwere telefoon.

**In:** [00:31:22] Ja, want dan gaat ie langer mee en dat is in dit geval beter voor het milieu. Uhm, dus je hebt de levensduur wel meegenomen in de afweging, in die zin dat je denkt ik koop een nieuwer model, zodat die langer meegaat. En als je dan nu kijkt naar deze telefoon, hoe zou je overtuigd kunnen zijn dat ie lang meegaat?

**P11 - SP:** [00:31:45] Ja, dat ben ik dus niet zo heel erg. Ik ben hoopvol, maar ik geloof het ook niet helemaal. Dus nee, ik ben helemaal een product verkocht heb, dat relatief slecht mee gaat voor de prijs.

**In:** [00:32:01] Dus dan waren de aspecten dat je goede foto's kon maken en dat soort dingen. Dat was dan toch belangrijker voor de voor dit product.

**P11 - SP:** [00:32:08] Het zijn dingen dat als ik een minder nieuwe iphone had genomen, dat ie dan nog minder lang meegaat. Ik de range van iphones, denk ik dat deze het langst meegaat. In het overal, het product gaat gewoon niet zo lang mee. En, dan denk ik dat ik misschien als ik een niet iphone had genomen, dat ie wel lang mee was gegaan.

**In:** [00:32:26] Ok. En wat zie je dan als een niet iphone?

**P11 - SP:** [00:32:29] Een Samsung, of een ander merk.

**In:** [00:32:34] Dus die gaan wel langer mee?

**P11 - SP:** [00:32:35] Dat denk ik. Ja. En dat komt gewoon omdat ik Apple niet zo vertrouw.

**In:** [00:32:42] Uhm. Ok. En een label voor levensduur, zou dat nuttig zijn voor dit product?

**P11 – SP:** [00:32:50] Ja, als iemand kan aantonen, dat relatief iphones niet zo lang meegaan.. Dat zou net de push kunnen zijn om naar een ander product te gaan.

**In:** [00:32:57] hm hm OK, dus vooral hoe lang het meegaat. Dat zie jij al zo'n levensduur...? Hm ok. En dan nu nog een algehele algemene vraag. Uhm, in de afweging van het kopen van ... we hebben het al een beetje over het milieu gehad... van zowel de stofzuiger als de iphone als je dat met elkaar kan vergelijken. Heb je dan een milieu impact meegenomen? Op wat voor manier dan ook?

**P11 - SP:** [00:33:31] Ja, het tweedehands product kopen is grotendeels milieu impact geweest. En bij de iphone heb ik het dus mee laten wegen, maar niet de doorslag laten geven.

**In:** [00:33:46] Het heeft in de afweging meegespeeld, maar toch hebben de functionaliteiten en at soort dingen ervan gewonnen.

**P11 - SP:** [00:33:56] Ja,

**In:** [00:33:56] Ok. En waar zou je dan wel van overtuigd kunnen raken, om wel het milieu aspect mee te nemen in de afweging van bijvoorbeeld een telefoon?

**P11 - SP:** [00:34:03] Ja als ik bijvoorbeeld betrouwbare informatie had. Dus als er inderdaad iemand kan aantonen dat ze niet zo lang meegaan, of informatie over de impact van de batterij op het milieu..

**In:** [00:34:17] En wat? Wat vind jij betrouwbaar?

**P11 - SP:** [00:34:27] Iets onderzocht... 'er is onderzoek naar gedaan' of betrouwbare media, als zoiets in de krant zou staan, zou meewegen. Of tussenpersonen die ik vertrouw, ik merk dat ik bijvoorbeeld Coolblue erg vertrouw. Ja, dat is het wel een beetje. Kennis en familie misschien ook wel. Als die zeggen iets te weten.

**In:** [00:34:48] En garantie heb je daarnaar gekeken?

**P11 - SP:** [00:35:02] Ehm, Ja, want ik weet dat dit twee jaar garantie heeft en dat niet. Ik heb op de koop toe genomen en het verlengen van garantie. Die gaat volgens mij niet bij Iphones. Dat heb ik even bedacht of dat kon, of verzekeren of iets doen met die garantie, maar dat werkt niet. Daar heb ik mij even in verdiept.

**In:** [00:35:26] Want hoe zit dat precies met de garantie van Apple?

**P11 - SP:** [00:35:31] Ja, alle producten worden twee jaar garantietermijn te hebben. Maar Apple zegt gewoon voor bij alles, dat valt niet onder de garantie. Dat heb je zelf gedaan.

**In:** [00:35:39] Dat is jouw ervaring?

**P11 - SP:** [00:35:40] Dat denk ik. Ja.

**In:** [00:35:41] Dat denk je, ja. Uhm, ok. Dan ben ik hier wel, euh, door mijn vragen heen. Heb je verder nog aan de aanvulling zelf of een vraag voor mij?