



Marktinzichten

Smartphones

Stabilisatie verkoop op globale schaal

1.893 | 1.841 | 1.870 | 1.892 (Eenheid miljoen)

2016 | 2017 | 2018 | 2019

Groei in verkoop t.o.v. 2016 wordt pas na 2020 verwacht door integratie van technologische ontwikkelingen:

- AI
- Machine learning
- Biometrische toepassingen

Toenemende levensduur bij (vooral premium) smartphones naar gemiddeld 2,5 jaar

Refurbished smartphones

Verkoop groeit +13% YoY naar 140 miljoen in 2017

Verkoop top 5 merken refurbished vs. nieuw

Merke	Refurbished (%)	Nieuw (%)
Apple	19%	81%
LG	12%	88%
Samsung	9%	91%
Sony	9%	91%
Huawei	4%	96%

Nederland hoogste smartphonepenetratie

Top 5 in 2017

- Nederland (93%)
- Turkije (92%)
- Spanje (92%)
- Luxemburg (91%)
- Ierland (90%)

We geven gemiddeld steeds minder uit aan mobiele telefoons

100 | 88 | 71 | 66 (Consumenten prijsindex (CPI))

2015 | 2016 | 2017 | 2018

Percentage Nederlanders met een refurbished smartphone stijgt naar 1,8% in Q3 2018

1.5% | 1.5% | 1.6% | 1.6% | 1.7% | 1.7% | 1.8%

Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 | Q1 2018 | Q2 2018 | Q3 2018

Groeiende populariteit op relevante zoektermen

Refurbished iPhone | Refurbished

Jan 2016 | Sep 2018

Refurbished smartphones

Populariteit totaal refurbished t.o.v. nieuw

72% | 70% | 65% (Nieuw) | 28% | 30% | 35% (Refurbished)

2016 | 2017 | 2018

Populariteit refurbished iPhones t.o.v. nieuw

losse verkoop

63% | 61% | 49% (Nieuw) | 37% | 39% | 51% (Refurbished)

2016 | 2017 | 2018

met abonnement

100% | 75% | 63% (Nieuw) | 25% | 37% (Refurbished)

2016 | 2017 | 2018

Samenvattend:

- Smartphoneverkoop stabiliseert
- Gemiddelde smartphone uitgaven dalen
- Langere levensduur smartphones
- Verkoopprijs vlaggenschepen stijgt
- % Refurbished bezit en populariteit stijgt

Consumentenonderzoek & data insights

Bekendheid & Reputatie

95% is bekend met refurbished smartphones

89% Bekend maar geen ervaring | 6% Bekend en ervaring | 5% Niet bekend

Overweging voor refurbished verschilt op basis van bekendheid en ervaring

- Niet bekend: 44% overweegt refurbished
- Bekend maar geen ervaring: 25% overweegt refurbished
- Bekend en ervaring: 74% overweegt refurbished

85% Mensen met ervaring: zou een refurbished smartphone aanbevelen (6 of hoger)

7,3

36% Mensen zonder ervaring: zou een refurbished smartphone aanbevelen (6 of hoger)

4,3

Samenvattend:

- Hoge mate van bekendheid van refurbished
- Geen ervaring = lage overweging en lage aanbevelingscore
- Wel ervaring neigt richting hoge overweging en hoge aanbevelingscore

Consumentenonderzoek & data insights

Adopters - ervaring met refurbished smartphones

Apple

90.5% Nee | 9.5% Ja

Android

97.2% Nee | 2.8% Ja

Aantal refurbished iPhones ten opzichte van refurbished Android verkopen

Periode	iPhone (%)	Android (%)
Q1 2017	97%	3%
Q2 2017	97%	3%
Q3 2017	94%	6%
Q4 2017	94%	6%
Q1 2018	91%	9%
Q2 2018	93%	7%
Q3 2018	94%	6%

Consumentenonderzoek & data insights

Resistors - weerstand tegen refurbished smartphones

Overwegingsfactoren om toch voor refurbished te gaan

- Bij de introductie van een betrouwbaar keurmerk: 26%
- Bij dezelfde garantie als nieuw: 26%
- Probleemloos en kosteloos retourneren: 16%
- Indien prijsbesparing hoger zou zijn: 21%
- Anders: 11%

'Niets zou mij overhalen om voor refurbished te kiezen'

Redenen om niet voor refurbished te kiezen

- Ik kies voor nieuw: 53%
- Ik wantrouwe de kwaliteit: 22%
- Prijsbesparing niet hoog genoeg: 14%
- Negatieve ervaring: 5%
- Anders: 5%
- Ik kies voor tweedehands: 1%

'Er zijn genoeg nieuwe Android midrange alternatieven in dezelfde prijsklasse'

Samenvattend:

- De belangrijkste reden om niet voor refurbished te kiezen is omdat mensen toch een nieuw toestel willen
- Wantrouwen in de kwaliteit is daarnaast een belangrijk aspect
- Garantie (op alle onderdelen) en introductie keurmerk zijn belangrijke aspecten om toch voor refurbished te kiezen

Consumentenonderzoek & data analyse

Intenders - intentie voor refurbished smartphones

Voorkeur voor merk bij aanschaf refurbished

- Apple: 56%
- Samsung: 26%
- Huawei: 7%
- Nokia: 4%
- Overig: 7%

iPhone 7 en 6s meest populaire toestellen; iPhone 8 snelgroeiend

2018 (Q1-Q3) | 2017

Op basis van uitklikken uit vergelijkers iPhoneD

Belangrijkste reden om voor refurbished te kiezen is prijsbesparing

80% van de intenders verwacht >30% te kunnen besparen

Prijsbesparing: 69% | Duurzaamheid: 19,5% | Garantie: 10% | Anders: 1,5%

Verkoopprijs van toestellen stijgt, en de periode tussen de lancering nieuw en de start verkoop van de refurbished varieert

iPhone 6s
Verkoopprijs lancering: €749.-
Start verkoop refurbished na: **8 maanden**

iPhone 7
Verkoopprijs lancering: €769.-
Start verkoop refurbished na: **2 maanden**

iPhone 8
Verkoopprijs lancering: €809.-
Start verkoop refurbished na: **3 maanden**

De prijsbesparing ten opzichte van nieuw die zorgt dat refurbished populairder wordt

iPhone 6s: -19%

iPhone 7: -25%

iPhone 8: -31%

Trend in prijsbesparing van de iPhone 6s, 7 en 8

Model	Nieuw	Refurbished	Prisverschil (%)
iPhone 6s	€580.-	€469.-	19%
iPhone 7	€559.-	€409.-	25%
iPhone 8	€647.-	€449.-	31%

Momentopname 1 november 2018; gemiddelde prijs en besparing ten opzichte van nieuw

Model	Licht gemiddeld	Zo goed als nieuw	Zichtbaar gebruikt	Prisverschil (%)	
iPhone 8	€682	€593	€566	€542	17%
iPhone 7	€522	€417	€391	€368	25%
iPhone 6s	€405	€317	€289	€264	28%

Conditie belangrijk onderdeel bij oriëntatie van refurbished iPhone

Conditie	2017 (%)	2018 (%)
Model	29	23
Conditie	24	29
Geheugen	29	29
Kleur	13	13
Garantie	2	2
Accessoires	1	1
Showwaardering	1	1
Levertijd	1	1

Conditie filtering iPhoneD

Conditie	2017 (%)	2018 (%)
Zo goed als nieuw	75	75
Licht gebruikt	18	22
Zichtbaar gebruikt	7	3

Na prijs waren de volgende aspecten belangrijk volgens het consumentenonderzoek:

- Quality control volgens een betrouwbaar keurmerk
- Nieuwe accu
- 2 jaar garantie op alle onderdelen

De aankoop van refurbished smartphones

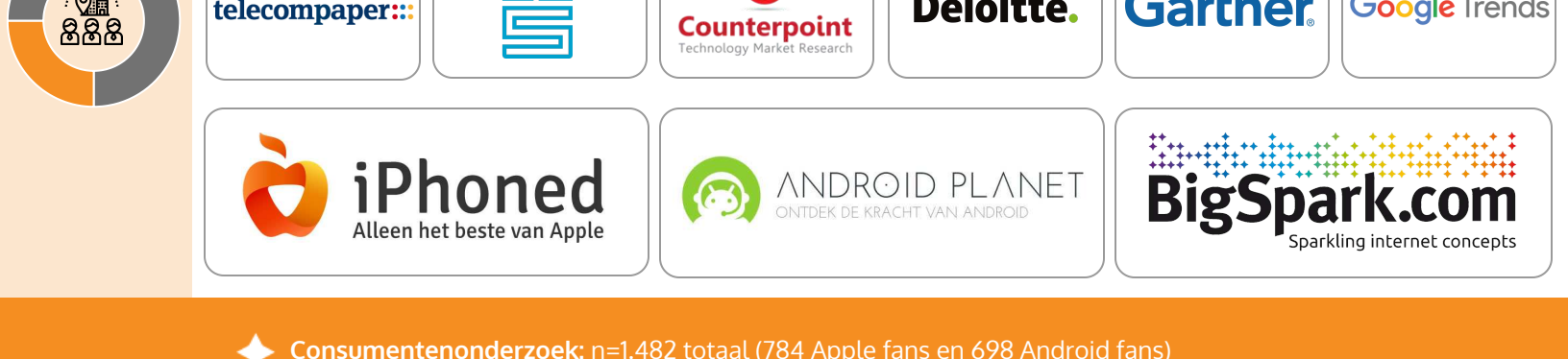
69% online | 31% offline

60% | 40% (Aankoop refurbished bij landelijk bekende shop)

Samenvattend:

- De periode tussen lancering van nieuw en de beschikbaarheid van de refurbished variant wordt korter
- Prijsbesparing is de voornaamste reden om te kiezen voor refurbished
- De verwachting van prijsdaling ligt gemiddeld hoger dan dat in de klikdata is te zien
- De vraag naar refurbished kan alleen stijgen als consumenten er meer en meer geld mee kunnen besparen
- Refurbished smartphones worden het meest verkocht bij landelijk bekende shops

Bronnen



Consumentenonderzoek: n=1.482 totaal (784 Apple fans en 698 Android fans)
 Data insights iPhoneD: op basis van 1.35 miljoen bezoekers per maand
 Data insights Android Planet: op basis van 1.7 miljoen bezoekers per maand