



## Marktinzichten

### Smartphones

**Stabilisatie verkoop op globale schaal**

Eenheid miljoen

Jaar	Verkoop
2016	1.893
2017	1.841
2018	1.870
2019	1.892

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**

Consumenten prijsindex (CPI)

Jaar	Index
2015	100
2016	88
2017	71
2018	66

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

Periode	Percentage
Q1 2017	1,5%
Q2 2017	1,5%
Q3 2017	1,6%
Q4 2017	1,6%
Q1 2018	1,7%
Q2 2018	1,7%
Q3 2018	1,8%

### Groeïende populariteit op relevante zoektermen

## Refurbished smartphones

### Populariteit totaal refurbished t.o.v. nieuw

losse verkoop

Jaar	% Refurbished	% Nieuw
2016	28%	72%
2017	30%	70%
2018	35%	65%

### Populariteit refurbished iPhones t.o.v. nieuw

losse verkoop

Jaar	% Refurbished	% Nieuw
2016	37%	63%
2017	39%	61%
2018	51%	49%

met abonnement

Jaar	% Refurbished	% Nieuw
2016	100%	0%
2017	25%	75%
2018	37%	63%

**Samenvattend:**

- Smartphoneverkoop stabiliseert
- Gemiddelde smartphone uitgaven dalen
- Langere levensduur smartphones
- Verkoopprijs vlaggenscheppen 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**

Bekendheid	Overweegt refurbished (%)
Niet bekend	44%
Bekend maar geen ervaring	25%
Bekend en ervaring	74%

**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**

Factor	Percentage
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**

Reden	Percentage
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**

Merke	Percentage
Apple	56%
Samsung	26%
Huawei	7%
Nokia	4%
Overig	7%

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

Op basis van uitklikken uit vergelijkers iPhoneD

Toestel	2018 (Q1-Q3)	2017
iPhone 7	28%	12%
iPhone 6s	22%	25%
iPhone 6	18%	38%
iPhone 7 Plus	10%	3%
iPhone SE	10%	8%
iPhone 8	8%	0%
iPhone 5s	7%	18%
iPhone 6 Plus	6%	7%
iPhone 6s Plus	6%	5%
iPhone 5c	2%	8%

### Belangrijkste reden om voor refurbished te kiezen is prijsbesparing

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

Reden	Percentage
Prijsbesparing	69%
Duurzaamheid	19,5%
Garantie	10%
Anders	1,5%

## Consumentenonderzoek & data analyse

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

Toestel	Nieuwverkoop	Refurbishedverkoop	Percentage
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

Toestel	Nieuwverkoop	Refurbishedverkoop	Prijsverschil
iPhone 8	€682	€593	€177 (26%)
iPhone 7	€522	€417	€105 (20%)
iPhone 6s	€405	€317	€88 (22%)

**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%	18%
Zichtbaar gebruikt	7%	7%

## Consumentenonderzoek & data analyse

### 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%

## Consumentenonderzoek & data analyse

### 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% Aankoop refurbished bij landelijk bekende shop, 40% anderszins

**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

telecompaper	ibid	Counterpoint Technology Market Research	Deloitte	Gartner	Google Trends
iPhoned Alleen het beste van Apple	ANDROID PLANET ONZE LIEK DE KRACHT VAN ANDROID	BigSpark.com Sparkling internet concepts			

**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**