

# DE GROTE REFURBISHED BAROMETER 2020

## MARKTINZICHTEN

### SMARTPHONES

Dieptepunt in aantal verkochte smartphones op globale schaal. Verwachting is in 2020 wel weer een stijging door 5G

1.841 1.870 1.800

2017 2018 2019

5G

### 3 REDENEN VOOR DALENDE VERKOPEN IN 2019

- Nieuwe smartphones worden steeds duurder
- Smartphones gaan steeds langer mee (levensduur gemiddeld 2,87 jaar)
- Smartphone-innovaties blijven achter

### REFURBISHED SMARTPHONES

144 MILJOEN REFURBISHED SMARTPHONES IN 2019

2% GROEI

DEZE ZAKEN HEBBEN EEN POSITIEVE IMPACT OP REFURBISHED VERKOOP

- Milieu-initiatieven
- Kostenbesparing

### MARKTAANDEEL MERKEN

Chinese telefoonfabrikanten krijgen een steeds groter marktaandeel

Merke	'19	'18	'17
SAMSUNG	21.8%	20.3%	21.7%
HUAWEI	17.8%	14.4%	10.2%
APPLE	12.2%	14.4%	14.3%
OPPO	8.8%	6.9%	8.2%
MI	8.1%	8.3%	8.6%

### INTERESSE (GLOBAAL) ZOEKGEDRAG 'REFURBISHED' I.C.M. 'MERK'

Apple Samsung Huawei

100 26 3 1.5 1.5

Geormaliseerde cijfers

## TRENDS IN GLOBALE SMARTPHONEMARKT

- 5G
- Oproerbare schermen
- Privacy steeds belangrijker
- Opkomende Chinese merken krijgen groter aandeel

## TRENDS IN REFURBISHED SMARTPHONEMARKT

- Apple benadrukt steeds meer het belang van duurzaamheid
- Veel elektronica blijft in de kast liggen
- Meer elektronisch afval

## MARKTINZICHTEN

### SMARTPHONES

Hoog smartphonebezit: 93% van de Nederlanders heeft een smartphone (TOP 5 POSITIE VAN EUROPA)

94% Noorwegen, Spanje

93% Luxemburg, Italië, Nederland

53% België, Frankrijk

### WE GEVEN GEMIDDELD STEEDS MINDER UIT AAN MOBILELE TELEFOONS

71 66 53

2017 2018 2019

Consumenten (miljoen €)

### REFURBISHED SMARTPHONES

6% VAN DE ONDERVRAAGDEN HEEFT OP DIT MOMENT EEN REFURBISHED SMARTPHONE

VERHOUDING IN VERKOPEN TUSSEN REFURBISHED APPLE PRODUCTEN 2019

75% iPhone, 12% iPad, 13% Macbook

POPULARITEIT REFURBISHED IPADS NEEMT TOE

+11% Zoekvolume vanuit Google Trends

+45% Verkepen ten opzichte van 2018

### SIM-ONLY STEEDS POPULAIERDER, GROEI MEDE DOOR INVOERING BKR (VANAF 2017)

16% 37% 42% 46% 50% 52%

2014 2015 2016 2017 2018 2019

### STEEDS GERICHTERE ORIENTATIE NAAR SPECIEK REFURBISHED TOESTEL OF MERK

27% 40% 43%

73% 60% 57%

2017 2018 2019

Refurbished iPhone, Specifieke modellen

## MARKTINZICHTEN

### REFURBISHED SMARTPHONES

IN VERHOUDING GROEIT LOSSE VERKOOP HARDER DAN ABONNEMENTENVERKOOP

31% 25%

69% 75%

2018 2019

Los toestel, Abonnement

### REFURBISHED SMARTPHONES

VERKOOP REFURBISHED LIJDT ONDER PRIJSVERLAGING BIJ EEN IPHONE-LANCERING (IPHONE-LANCERING IN Q4)

100% 122% 121% 115% 133% 136% 119% 100%

Q1 Q2 Q3 Q4

2018 2019

BEVINDINGEN: Wereldwijde smartphoneverkoop in 2019 gedaald - 5G lijkt eerste vernieuwing die de dalende trend kan doorbreken. Wereldwijde refurbished smartphoneverkoop in 2019 licht gestegen - verwachting dat deze groei doorzet in 2020. Consument behoudt zijn huidige smartphone steeds langer en geeft minder uit aan smartphones. Sim-only markt groeit - net als de groei of lossa smartphoneverkoop. Uit ons consumentenonderzoek blijkt dat 6% momenteel een refurbished smartphone bezit. Bekendheid refurbished lijkt toe te nemen en andere Apple-productcategorieën worden steeds populairder. Professionalisering van de Nederlandse markt door introductie Keurmerk Refurbished en uitbreiding op andere productcategorieën.

## CONSUMENTENONDERZOEK & DATA ANALYSE

### BEKENDEHEID & REPUTATIE

96,5% is bekend met refurbished smartphones (95% in 2018)

80,6% 16% 25%

Bekend maar geen ervaring, Bekend en ervaring, Niet bekend

OVERWEGING VOOR REFURBISHED ALS VOLGENDE AANKOOP VERSCHILT OP BASIS VAN BEKENDEHEID EN ERVARING

44% 29% 25% 52% 74% 78%

2018 2019

Niet bekend, Bekend maar geen ervaring, Bekend en ervaring

### GEMIDDELDE AANBEVELINGSSCORE

7.3 (7.3 IN 2018)

4.6 (4.3 IN 2018)

is de gemiddelde aanbevelingscore van de respondenten met ervaring, als het gaat om een refurbished smartphone

is de gemiddelde aanbevelingscore van de respondenten zonder ervaring, als het gaat om een refurbished smartphone

BEVINDINGEN: Bekendheid term refurbished smartphone neem toe (95% in 2018 naar 96,5% in 2019). Een refurbished smartphone wordt als volgende aankoop steeds vaker overwogen. Met name bij consumenten die bekend zijn met de term, maar nog niet eerder een refurbished smartphone hebben gekocht (25% in 2018 naar 52% in 2019).

## INTRODUCTIE ADOPTERS, INTENDERS & RESISTORS

ADOPTERS 16%, INTENDERS 46%, RESISTORS 38%

Respondent die de ervaring heeft met een refurbished smartphone (nu of in het verleden)

Respondent die bij een volgende aankoop een refurbished smartphone zou overwegen

Respondent die bij een volgende aankoop een refurbished smartphone niet zou overwegen

### ADOPTERS - (O) ERVARING MET REFURBISHED SMARTPHONES

### ERVARING MET REFURBISHED UIT CONSUMENTENONDERZOEK

31% van de Apple-gebruikers heeft ervaring met refurbished

7% van de Android-gebruikers heeft ervaring met refurbished

### VERHOUDING ADOPTERS BIGSPARK

4,9% 6,9% 6,7%

95,1% 93,1% 93,3%

2017 2018 2019

Apple-gebruiker, Android-gebruiker

### REDELEN WAAROM ADOPTER IS OVERGESTAPT NAAR EEN NIEUWE SMARTPHONE:

25% GOEDE AANBIEDING

20% NIEUWE SMARTPHONE

14% SLECHTE ERVARING

### KWALITEIT IS DE BELANGRIJKSTE REDEN VOOR TEVERDENHEID ADOPTERS

KWALITEIT: 55%

SCHERPE PRIJS: 28%

DURZAAMHEID: 6%

ANDERS: 4%

DUURZAAMHEID: 7%

BEVINDINGEN: Ervaring met refurbished smartphones zit in de lift (met name bij Apple-gebruikers). Consument lijkt niet loyaal aan refurbished maar kiest telkens voor de beste optie (prijs/kwaliteit). Filtergebruik refurbished verdubbeld - consument lijkt bewuster van refurbished. Adopters aan de kwaliteit van het refurbished toestel.

### INTENDERS - INTENTIE VOOR REFURBISHED SMARTPHONES

### VOORKEUR VOOR MERK BIJ AANSCHAF REFURBISHED

57% 24% 5% 3% 3% 8%

2018: 56%, 2018: 26%, NIEUWKOMER, 2018: 7%, 2018: 4%, 2018: 7%

### BELANGRIJKSTE ONDERDELEN UIT ONZE PRIJSVERGELIJKEN BIJ ORIËNTATIE

Filtergebruik op refurbished is verdubbeld ten opzichte van 2018 - meer mensen zoeken bewust naar refurbished

REFURBISHED

### NA PRIJS waren de volgende aspecten belangrijk voor een refurbished overweging

- Twee jaar garantie
- Nieuwe accu
- Keurmerk Refurbished
- Originele accessoires

### CONDITIE 'ZO GOED ALS NIEUW' BLIJFT DE MEEST POPULAIRE REFURBISHED-VARIANT

ZICHTBAAR GEBRUIKT: 9%

EICHT GEBRUIKT: 23%

ZO GOED ALS NIEUW: 68%

### VOORKEUR VOOR ONLINE AANSCHAF REFURBISHED SMARTPHONE GEGROEID

71% ONLINE (2018: 69%, 29% OFFLINE)

40% VAN DE ADOPTERS DOET HET LIEFST ZIJN AANKOOP BIJ EEN REFURBISHED SPECIALIST EN 23% BIJ EEN LANDELIJK BEKEND WEBWOP

21% VAN DE INTENDERS DOET HET LIEFST ZIJN AANKOOP BIJ EEN REFURBISHED SPECIALIST EN 31% BIJ EEN LANDELIJK BEKEND WEBWOP

BEVINDINGEN: Apple blijft grootste keurmerk van refurbished. Voorkeur voor refurbished Android daalt - dit komt overeen met teruglopende refurbished Android-verkopen in 2019. Filtergebruik refurbished verdubbeld - consument lijkt bewuster van refurbished. Prijs blijft belangrijkste reden om te kiezen voor refurbished. Intenders hebben hoge voorkeur om aankoop refurbished smartphone bij een landelijk bekende shop te doen.

## RESISTORS - WEERSTAND TEGEN REFURBISHED SMARTPHONES

32% VAN DE APPLE-GEBRUIKERS OVERWEEGT GEEN REFURBISHED SMARTPHONE ALS VOLGENDE AANKOOP

44% VAN DE ANDROID-GEBRUIKERS OVERWEEGT GEEN REFURBISHED SMARTPHONE ALS VOLGENDE AANKOOP

76% VAN DE RESISTORS WIL EEN NIEUWE SMARTPHONE

TOP 3 OVERIGE REDENEN:

- Geen vertrouwen in kwaliteit (35%)
- Prijsverschil is te laag (25%)
- Alkomaat van smartphone niet duidelijk (32%)

50% VAN DE RESISTORS IS OVER TE HALEN OM TOCH VOOR EEN REFURBISHED SMARTPHONE TE GAAN BIJ EEN HOGERE PRIJSBESPARING

OVERIGE 3 BELANGRIJKSTE REDENEN:

- Kosteloos retourneren (34%)
- Betere garantie dan nieuw (29%)
- Fysieke winkel voor service (14%)

BEVINDINGEN: Weerstand tegen refurbished aankoop is groter bij Android-gebruikers - daarento is er weinig vertrouwen in de kwaliteit en is het prijsverschil te laag. Het verhogen van de prijsbesparing kan de heft van de resisters overhalen om een refurbished smartphone bij een volgende aankoop te overwegen. Weerstand tegen refurbished kan verlaagd worden door verhoogde transparantie over herkomst van toestellen.

## KEURMERK REFURBISHED

### AANTAL AANBIEDERS MET KEURMERK UITGEBREID VAN 3 NAAR 5 MERKEN

61% VAN DE RESPONDENTEN IS EERDER GENEIGD OM EEN REFURBISHED SMARTPHONE TE KOPE WANNEER DEZE HET KEURMERK REFURBISHED DRAAGT

75% VAN DE ADOPTERS IS EERDER GENEIGD OM VOOR KEURMERK REFURBISHED TE KIEZEN

### RELATIEF LAGE BEKENDEHEID VAN KEURMERK REFURBISHED (38% KENT HET KEURMERK)

60% 40%

32% 68%

37% 63%

### EXTRA BETALEN VOOR KEURMERK

CONSUMENTEN ZIJN GEMIDDELD BEREID OM 44 EURO EXTRA TE BETALEN VOOR EEN REFURBISHED SMARTPHONE DIE HET KEURMERK DRAAGT

49% is bereid om 40 euro extra te betalen voor een refurbished smartphone met keurmerk

15% is bereid om 80 euro extra te betalen voor een refurbished smartphone met keurmerk

### ACTUELE PRIJSVERSCHIL MET KEURMERK

+ €37,- iPhone 7

+ €38,- iPhone 8

+ €79,- iPhone X

\*Momentopname week 6 2020

## PRIJSBESPARING REFURBISHED IPHONES

### iPHONE 7 POPULAIRESTE SMARTPHONE VAN 2019

29% 25%

14% 19%

17% 16%

11% 9%

8% 8%

0% 4%

0% 4%

2018 2019

### LANCERINGSPRIJZEN BLIJVEN REDELIJK CONSTANT, PERIODE VAN REFURBISHED POPULARITEIT VERSCHILT ECHTER

Model	Release Date	Launch Price
iPhone 7	September 2016	€769,-
iPhone 8	September 2017	€809,-
iPhone X	September 2017	€1.159,-
iPhone XR	September 2018	€859,-
iPhone XS	September 2018	€1.159,-

### DE PRIJSBESPARING DIE ZORGT DAT REFURBISHED POPULAIERDER WORDT DAN NIEUW

PRIJSBESPARING IN %: 25%, 31%, 17%, 16%, 19%

PRIJSBESPARING IN €: €150,-, €198,-, €152,-, €100,-, €168,-

\*Gebaseerd op de productgereguleerde referentieprijs en nieuwsprijs

### TREND IN GEWENSTE PRIJSBESPARING (DATA-ANALYSE)

RESPONDENT LIJKT MINDER TE WILLEN BETALEN BIJ TOEGESTELLEN DE MINDER INNOVATIEF ZIJN TEN AANZIEN VAN VOORGANGER

OMSLAGPUNT BIJ KORTING VAN MINIMAAL 100 EURO, WAARBIJ REFURBISHED INTERESSANTER WORDT DAN NIEUW

€150 €198 €152 €100 €168

25% 31% 17% 16% 19%

Nieuwsprijs, Refurbished prijs

### PRIJSBESPARING TEN OPZICHTE VAN NIEUW

€681 €619 €601 €569

€629 €549 €549 €529

€756 €528 €494 €479

€496 €369 €347 €324

€367 €259 €237 €223

Nieuw, Zo goed als nieuw, Licht gebruikt, Zichtbaar gebruikt

BEVINDINGEN: Refurbished iPhone 7 meest populaire model van 2019 - gevolgd door de iPhone X en iPhone 8. Respondent lijkt minder te willen betalen bij toestellen die minder innovatief zijn ten aanzien van voorganger. Consumenten lijken minimaal €100,- te willen besparen op een refurbished smartphone ten opzichte van nieuw. Gewenste prijsbesparing is afhankelijk van het model, het besteedbare budget en vermenigvuldigde functionaliteiten. Gemiddeld besteedbaar budget ligt tussen de 250 en 500 euro.

## EINDCONCLUSIES:

- Een op de twee respondenten overweegt een refurbished smartphone
- Bekendheid van refurbished smartphones blijft stijgen
- Consument heeft minder behoefte aan een nieuw toestel en wordt prijsgevoeliger
- Weinig loyaliteit voor refurbished, prijs speelt belangrijke rol
- Refurbished kampt nog steeds met een imago probleem onder respondenten die refurbished niet bij een volgende aankoop overwegen
- Gewenste prijsbesparing is afhankelijk van het model, het besteedbare budget en vernieuwing

## BRONNEN

### MARKTINZICHTEN

ANDROID AUTHORITY, Counterpoint, Deloitte, Gartner, Google Trends, IDC, statcounter, statista, Techniek Nederland

Disclaimer: deze infographic of onderdelen daarvan mogen alleen worden gebruikt in combinatie met een link naar onderstaand artikel op iPhoneed: [www.iphoneed.nl/nieuws/refurbished-barometer-2020](http://www.iphoneed.nl/nieuws/refurbished-barometer-2020)