

## Persbericht

---

Contact: Anne-Catherine Vergeynst  
Titel: Marketing & Communications Manager  
Tel: +32 2 600 61 24  
Fax: +32 477 68 61 37  
E-mail: avergeynst@deloitte.com

---

### **Persbericht Deloitte – “Smartphone, nummer 1 voor de Belgen”**

Global Mobile Consumer Survey België 2016

**Brussel, België – 12 oktober 2016**

- Enquête zet smartphone-gewoonten van Belgische consumenten in de verf
- Mensen zijn eerder geneigd hun telefoon te gebruiken op drukke momenten dan op kalme momenten
- 3 op 4 Belgen zijn eigenaar van een smartphone én een laptop
- 23% gebruikt zijn smartphone wekelijks om te surfen naar shopping-websites/apps, maar slechts 4% gebruikt zijn smartphone om te betalen voor een product

Deloitte's Global Mobile Consumer Survey, een onderzoek in meerdere landen naar mobiele telefoongebruikers wereldwijd, heeft aan het licht gebracht dat nauwelijks negen jaar na de lancering van de eerste full touchscreen smartphone, mobiel gebruik alomtegenwoordig is. Het feit dat meer dan de helft van de Belgische mobiele gebruikers binnen 30 minuten na het ontwaken naar zijn telefoon grijpt, toont aan dat onze telefoon zelden van onze zijde wijkt en een cruciale rol speelt in onze dagelijkse rituelen.

“Ons onderzoek, dat de mobiele gebruiksgewoonten van Belgische consumenten analyseert, maakt duidelijk dat het Belgische publiek een voorkeur heeft voor smartphones boven alle andere apparaten. Ze willen de mogelijkheid om vlotjes online te gaan waar ze zich ook bevinden en dit op elk moment van de dag,” verduidelijkt Vincent Fosty, TMT Industry Leader Deloitte. “Opvallend genoeg gebruiken mensen hun telefoon meer als ze tv-kijken of wanneer ze aan het werk zijn, dan tijdens rustperiodes, zoals op de trein of de bus.”

#### **Groei smartphones zet zich door**

In België heeft het succes van de smartphone de prestaties van andere apparaten overschaduwd. Tablets en laptops zullen in 2016 wellicht minder worden gekocht dan in 2013, maar de intentie om smartphones te kopen blijft ongewijzigd.

De app is één van de meest disruptieve innovaties van het voorbije decennium en een katalysator voor het commerciële succes van de smartphone. De hoeveelheid apps, die wordt gedownload op smartphones, varieert. De belangrijkste reden voor het niet downloaden van meer apps is de beperkte toegevoegde waarde van die extra apps in de ogen van de gebruiker.

Vandaag zijn drie op vier Belgen in het bezit van een smartphone én een laptop. Over het algemeen bezitten jongere leeftijdsgroepen meer draagbare toestellen dan mensen boven 55 jaar, maar jongeren bezitten dan weer minder tablets. Eén op vier smartphones heeft een tweede leven omdat de meeste gebruikers één smartphone als reserve houden.

Ondanks alle ruchtbaarheid rond het Internet of Things, blijft de aankoopintentie van connected apparaten (smart home appliances, smart watch, fitness band, ...) bijzonder laag in België, wat ertoe leidt dat geen enkel connected toestel een marktpenetratie van meer dan 20% haalt.

## **Gebruik van 4G neemt toe en Wi-Fi blijft belangrijk**

In de voorbije drie jaar is 4G uitgegroeid tot het belangrijkste datanetwerk, ook al blijft er nog veel potentieel voor verdere groei. Niettemin stellen smartphone-gebruikers nog steeds veel vertrouwen in Wi-Fi, want twee gebruikers op drie kiezen vaak voor Wi-Fi.

Over het algemeen blijft de kostprijs het belangrijkste criterium voor het kiezen van een mobiele operator, en het belang hiervan neemt nog toe. Nadat ze hun mobiele operator hebben gekozen, hebben Belgen steeds meer de neiging om in te tekenen op andere services die door die operator worden aangeboden.

## **Sms'jes en surfen hebben de overhand**

Volgens het onderzoek van Deloitte gebruikt slechts één op vier mensen tussen 18 en 24 zijn mobiele telefoon dagelijks om te bellen. Sms'jes blijven de meest populaire communicatiemethode onder alle leeftijdsgroepen. Sociale netwerken hebben de plaats van e-mail ingenomen, maar dit laatste blijft nog steeds erg populair.

Surfen naar een shopping-website/app is de shopping-gerelateerde activiteit die het vaakst wordt uitgevoerd. 23% van de Belgen gebruikt zijn smartphone wekelijks om shopping-websites/apps te bezoeken, maar slechts 4% gebruikt zijn telefoon om te betalen voor een product.

"Banken en winkelketens moeten nog veel sleutelen aan een toename van het mobiele gebruik voor financiële transacties," vertelt Kasper Peters, strategy director voor de financiële sector bij Deloitte. "Bijna de helft van de respondenten vindt geen toegevoegde waarde in het huidige aanbod voor mobiele betaling. Dit is deels te wijten aan het erg beperkte aanbod van mobiele financiële transacties in België vandaag de dag."

###

## **Over de Mobile Consumer Survey 2016**

Deloitte's Global Mobile Consumer Survey is een onderzoek in meerdere landen naar mobiele telefoongebruikers wereldwijd. Het onderzoek uit 2016 omvat 53.000 respondenten in 31 landen en vijf continenten.

De cijfers voor België die in dit rapport worden genoemd, zijn gebaseerd op een nationaal representatieve steekproef van 2.000 consumenten tussen 18-75 jaar. De steekproef hanteert voor elk land specifieke quota inzake leeftijd, geslacht, regio, beroepssituatie en socio-economische status. Het veldwerk vond plaats van de maand mei tot juni 2016 en werd online uitgevoerd door Ipsos MORI, een onafhankelijke onderzoeksbureau. Het onderzoek gebeurde op basis van een vragenlijst van Deloitte. Voor meer informatie kunt u terecht op [http://www2.deloitte.com/be/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/global-mobile-consumer-trends\\_BE-2016.html](http://www2.deloitte.com/be/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/global-mobile-consumer-trends_BE-2016.html)

## **Deloitte in België**

Deloitte is met meer dan 3.200 medewerkers en 10 kantoren in België de grootste organisatie op het gebied van audit, accounting, juridisch en belastingadvies, consulting en financial advisory services.

Onze dienstverlening richt zich zowel naar de grootste nationale en internationale ondernemingen als naar kmo's, de publieke sector en non-profit organisaties. Deloitte België is een onafhankelijke en zelfstandige organisatie en een member firm van Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Voor het boekjaar 2016 werd een omzet gerealiseerd van 432 miljoen euro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited is een organisatie van zelfstandige memberfirms, die zich richt op de hoogste kwaliteit bij het leveren van professionele dienstverlening en advies. De dienstverlening is gebaseerd op een wereldwijde strategie voor meer dan 150 landen. Daartoe is de expertise beschikbaar van meer dan 244.400 professionals in alle werelddelen. Voor het boekjaar 2016 bedroeg de omzet meer dan 36,8 miljard US dollar.

Deloitte verwijst naar een of meerdere member firms binnen DTT Limited, dat een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is in de UK, en het netwerk van haar member firms, die elk een juridisch aparte en zelfstandige eenheid zijn. Bezoek <http://www.deloitte.com/about> voor een meer gedetailleerde beschrijving van de wettelijke structuur van Deloitte Touche Tohmatsu Limited en haar member firms.