

Resultaten Eerste Kwartaal 2018

Hoofdpunten

- Combinatie van vast-mobiele diensten zorgt voor aanhoudend succes in Consumentenmarkt
 - +28k vast-mobiele huishoudens; vertegenwoordigen nu 43% van de breedbandklanten (Kw1 2017: 39%)
 - +48k mobiele abonnees toegevoegd aan vast-mobiele bundels; vertegenwoordigen 53% van de mobiele abonnees (Kw1 2017: 45%)
- Concurrentiedruk op single-play diensten in Consumentenmarkt; focus op behoud van hoge waarde klanten
 - Aantal mobiele abonnees KPN merk stabiel, -20k in voordeelsegment, -8k in breedband en +10k iTV klanten
 - ARPU per huishouden toegenomen met 3,5% j-o-j naar EUR 43, postpaid ARPU gedaald met 7,3% j-o-j naar EUR 18 (-1,2% j-o-j zonder het effect van regulering)
- Goede voortgang Zakelijke Markt
 - Verdere groei van multi play werkplekken in MKB (+38k) vormt solide basis voor up- en cross-sell kansen
 - Groei in Internet of Things en IT Services, met name door groei in security en clouddiensten
- Tweede fase Vereenvoudigingsprogramma levert ~EUR 150mln jaarlijkse besparingen op per einde Kw1 2018
- Volledige focus op Nederland; iBasis geclassificeerd als niet-voortgezette activiteiten

Kerncijfers* (uit voortgezette activiteiten)

Groepsresultaten (in EUR mln, tenzij anders aangegeven)	Kw1 '18	Kw1 '17	Δ j-on-j
Omzet	1.402	1.451	-3,4%
Omzet geschoond**	1.402	1.451	-3,4%
EBITDA	555	529	4,9%
EBITDA (geschoond)**	569	557	2,3%
<i>EBITDA marge Nederland (geschoond)</i>	40,6%	38,3%	
Operationeel resultaat (EBIT)	208	177	17%
Resultaat na belasting (netto resultaat)	98	73	35%
Investeringen	236	264	-11%
Vrije kasstroom	122	29	>100%

* Alle non-IFRS posten worden uitgelegd in de safe harbor sectie van het Engelstalige financiële kwartaalverslag
 ** Geschoonde omzet en geschoonde EBITDA worden uitgelegd op pagina 8 van het Engelstalige persbericht

Financiële prestaties

- De omzet (geschoond) daalde met 3,4% j-o-j in Kw1 2018, of 1,3% lager zonder het effect van regulering. De groei van gebundelde diensten in Consumentenmarkt, en van IT Services en Professional Services in Zakelijke Markt, werd teniet gedaan door minder internationaal verkeer in Wholesale, prijsdruk bij mobiel en minder omzet uit de verkoop van toestellen
- EBITDA (geschoond) nam toe met 2,3% j-o-j in Kw1 2018, of +3,9% zonder het effect van regulering, met name gedreven door succesvolle Vereenvoudiging en digitalisering van diensten
- Investeringen daalden in Kw1 2018 met 11% j-o-j naar EUR 236 mln, voornamelijk door fasering gedurende het jaar
- De vrije kasstroom van EUR 122 mln in Kw1 2018 was EUR 94 mln hoger vergeleken met dezelfde periode vorig jaar, voornamelijk door hogere EBITDA, lagere rentebetalingen en lagere investeringen

CEO Maximo Ibarra

“KPN heeft de afgelopen jaren met succes zijn strategie volledig op Nederland gericht en klanten op de eerste plaats gezet, een richting waar ik als nieuwe CEO volledig achter sta.

Nederland profiteert van de aanwezigheid van zeer hoogwaardige netwerken en tegelijkertijd is Nederland een van de meest concurrerende markten in Europa. In deze omgeving heeft KPN aantoonbaar succes behaald met geïntegreerde diensten en goede voortgang geboekt met Vereenvoudigings- en digitaliseringsinitiatieven. Dit heeft tot substantiële kwaliteitsverbeteringen en besparingen geleid. Dat gezegd hebbende, zien wij aanzienlijke ruimte voor verdere verbetering door toenemende digitalisering van ons bedrijf, waarmee kostenbesparingen en nieuwe inkomstenstromen kunnen worden gerealiseerd.”

Vooruitzichten 2018 (voortgezette activiteiten)

- EBITDA (geschoond) in lijn met 2017
- Investerings ~EUR 1,1 mrd
- Groei van de vrije kasstroom (excl. dividend Telefónica Deutschland)
- Additionele kasstroom via dividend uit belang in Telefónica Deutschland

Aandeelhoudersuitkeringen en financieel profiel

Het is de intentie van KPN om over 2018 een regulier dividend van EUR 0,12 per aandeel uit te keren en hierna het reguliere dividend verder te laten groeien, in lijn met het groeiprofiel van de vrije kasstroom.

Aan het eind van Kw1 2018 hield KPN een belang van 7,7% in Telefónica Deutschland. Dit belang wordt gezien als een financiële investering. KPN profiteert van dividendbetalingen door Telefónica Deutschland en additionele financiële flexibiliteit welke het belang biedt. Het is de intentie van KPN om het verwachte dividend van Telefónica Deutschland over 2017 uit te keren aan KPN aandeelhouders in de vorm van een speciaal interim dividend.

KPN blijft geïnteresseerd aan een ‘*investment grade*’-kredietprofiel en verwacht kasoverschotten in te zetten voor operationele en financiële flexibiliteit, (kleine) binnenlandse overnames en/of uitkeringen aan aandeelhouders. KPN heeft een kredietprofiel van Baa3 met een stabiel vooruitzicht door Moody's, BBB met een stabiel vooruitzicht door Fitch Ratings en BBB- met een positief vooruitzicht door Standard & Poor's.

Hoofdpunten Consumentenmarkt

KPN heeft zijn positie als leidende geïntegreerde dienstverlener in Nederland verder versterkt. Ondanks concurrentiedruk op single-play diensten nam het aantal vast-mobiele bundels toe, mede dankzij de focus op huishoudens. KPN verbeterde de online klantervaring door verdere digitalisering van het klantcontact. Hierdoor is het klantcontact via online kanalen zoals web-care en chat via de KPN website en de MijnKPN app toegenomen. Klanttevredenheid in Consumentenmarkt bleef best-in-class met een NPS van +12 (Kw1 2017: +13).

De geschoonde omzet in Consumentenmarkt daalde met 2,6% j-o-j in Kw1 2018, gedreven door regulering en de lagere omzet uit de verkoop van toestellen. Deze laatste wordt veroorzaakt door de voortdurende verschuiving naar SIM-only abonnementen. De omzet van Consumenten Thuis groeide met 2,1% j-o-j, dankzij een hogere omzet per huishouden en meer huishoudens die een gebundelde dienst afnamen vergeleken met dezelfde periode vorig jaar. In Kw1 2018 daalde de omzet uit mobiele diensten met 9,0% j-o-j, voornamelijk door regulering. Zonder de effecten van regulering daalde de omzet uit mobiele diensten met 2,9% j-o-j, gedreven door prijsdruk in de mobiele markt.

Per saldo, alle merken meegenomen, groeide het aantal vast-mobiele abonnees met 48k naar 1.934 mln in Kw1 2018 waardoor nu 53% van de mobiele abonnees een combinatie van vast-mobiele diensten heeft (Kw1 2017: 45%). Met 66% is dit percentage onder mobiele abonnees van het KPN merk significant hoger (Kw1 2017: 59%). Het aantal vast-mobiele huishoudens groeide met 28k naar 1.280 mln en vertegenwoordigde 43% van de breedbandklanten (Kw1 2017: 39%).

In Kw1 2018 kwamen er per saldo 10k iTV klanten bij. KPN vernieuwde de gebruikersomgeving van zijn toonaangevende interactieve TV app en biedt hiermee een volledig geïntegreerde en uitstekende TV-ervaring op alle apparaten. Per saldo daalde het aantal breedbandklanten met 8k in Kw1 2018. Ondanks druk op single-play diensten verminderde KPN de looptijd van promoties; illustratief voor KPN's sterke focus op waarde. De omzet per huishouden nam in Kw1 2018 toe met 3,5% j-o-j.

In een mobiele markt die met prijsdruk te maken heeft, richt KPN zich met zijn succesvolle vast-mobiele strategie op het behoud van hoge waarde abonnees. Hierdoor is de omvang van het klantenbestand van het KPN merk stabiel gebleven. Het totaal aantal abonnees daalde met 20k in Kw1 2018. Postpaid ARPU daalde met 7,3% j-o-j tot EUR 18 (-1,2% zonder het effect van regulering).

Hoofdpunten Zakelijke Markt

In Kw1 2018 heeft KPN verdere voortgang geboekt met de migratie van MKB klanten naar KPN's geïntegreerde oplossing, KPN ÉÉN. Dit biedt mogelijkheden voor up- en cross-sell van IT-diensten. In Kw1 2018 zijn bijvoorbeeld securitydiensten toegevoegd aan de KPN ÉÉN propositie. Het aantal multi play werkplekken is gedurende het eerste kwartaal van 2018 met 38k toegenomen. Ook introduceerde KPN een volledig geïntegreerde propositie voor ZZP'ers en SoHo klanten met minder dan vijf medewerkers. Geholpen door het vereenvoudigde portfolio steeg de NPS onder zakelijke klanten naar -3 in Kw1 2018 (Kw1 2017: -6).

De geschoonde omzet in Zakelijke Markt daalde met 2,4% j-o-j in Kw1 2018 door het effect van regulering en lagere omzet uit traditionele single-play diensten. Dit werd gedeeltelijk gecompenseerd door groei in Internet of Things, IT Services en Professional Services & Consultancy. De mobiele dienstenomzet daalde met 7,9% j-o-j in Kw1 2018 voornamelijk door regulering en de aanhoudende prijsdruk op zakelijke mobiele diensten vooral in het Corporate en Grootzakelijke segment.

De omzet uit KPN's Internet of Things (IoT) dienstverlening nam toe met 40% j-o-j in Kw1 2018 onder meer door een solide vraag naar KPN's volledig geïntegreerde KPN Things platform. Dit platform combineert IoT connectiviteit met aanvullende diensten zoals data & analytics, consultancy diensten en IoT hardware. De afgelopen 12 maanden heeft KPN 1,2 mln SIMs toegevoegd aan zijn M2M

klantenbestand (4,0 mln SIMs eind Kw1 2018). Bovendien heeft KPN in het eerste kwartaal zijn leidende IoT-positie versterkt door het realiseren van landelijke dekking met zijn LTE-M netwerk als aanvulling op de reeds bestaande connectiviteitsoplossingen LoRa en M2M.

De omzet uit IT Services steeg met 18% j-o-j in Kw1 2018 door groei in security- en clouddiensten. De omzet uit Professional Services & Consultancy nam toe met 4,8% j-o-j in Kw1 2018 door hogere omzet voor geïntegreerde oplossingen bij KPN's grotere klanten en meer omzet uit consultancy diensten.

Noot voor de redactie:

Dit is een samenvatting en verkorte versie van het [Engelse persbericht](#) dat leidend is. Alle materialen die betrekking hebben op de kwartaalcijfers zijn beschikbaar op www.kpn.com/resultaten.