

Resultaten 2015

3 februari 2016



Safe harbor



Non-GAAP measures and management estimates

This financial report contains a number of non-GAAP figures, such as EBITDA and Free Cash Flow ('FCF'). These non-GAAP figures should not be viewed as a substitute for KPN's GAAP figures.

KPN defines EBITDA as operating result before depreciation (including impairments) of PP&E and amortization (including impairments) of intangible assets. Note that KPN's definition of EBITDA deviates from the literal definition of earnings before interest, taxes, depreciation and amortization and should not be considered in isolation or as a substitute for analyses of the results as reported under IFRS as adopted by the European Union. In the Net Debt / EBITDA ratio, KPN defines Net Debt as the nominal value of interest bearing financial liabilities excluding derivatives and related collateral, representing the net repayment obligations in Euro, taking into account 50% of the nominal value of the hybrid capital instruments, less net cash and short-term investments, and defines EBITDA as a 12 month rolling total excluding restructuring costs, incidentals and major changes in the composition of the Group (acquisitions and disposals). Free Cash Flow is defined as cash flow from continuing operating activities plus proceeds from real estate, minus capital expenditures (Capex), being expenditures on PP&E and software. Revenues are defined as the total of revenues and other income unless indicated otherwise. Adjusted revenues and adjusted EBITDA are derived from revenues (including other income) and EBITDA, respectively, and are adjusted for the impact of restructuring costs and incidentals.

The term service revenues refers to wireless service revenues.

All market share information in this financial report is based on management estimates based on externally available information, unless indicated otherwise. For a full overview on KPN's non-financial information, reference is made to KPN's quarterly factsheets available on ir.kpn.com

Forward-looking statements

Certain statements contained in this financial report constitute forward-looking statements. These statements may include, without limitation, statements concerning future results of operations, the impact of regulatory initiatives on KPN's operations, KPN's and its joint ventures' share of new and existing markets, general industry and macro-economic trends and KPN's performance relative thereto and statements preceded by, followed by or including the words "believes", "expects", "anticipates", "will", "may", "could", "should", "intends", "estimate", "plan", "goal", "target", "aim" or similar expressions.

These forward-looking statements rely on a number of assumptions concerning future events and are subject to uncertainties and other factors, many of which are outside KPN's control that could cause actual results to differ materially from such statements and speak only as of the date they are made. A number of these factors are described (not exhaustively) in the Integrated Annual Report 2014.



1 **Hoofdpunten**

Eelco Blok

2 **Operationele en financiële prestaties**

Jan Kees de Jager

3 **Vooruitzichten en afsluiting**

Eelco Blok

2015: Sterke klantgroei, stijgende klanttevredenheid



Groeiend aantal klanten



Klanttevredenheid verbetert (NPS)

Consumenten Thuis

+9
(NPS)



versus +2
in Kw4 '14

Consumenten Mobiel

+9
(NPS)



versus +2
in Kw4 '14

Zakelijke Markt

-10
(NPS)



versus -13
in Kw4 '14

Beste netwerken

Vast netwerk

68%



van de huishoudens heeft toegang tot download-snelheden van 100 Mbps

Mobiel netwerk

99%



4G dekking met een gemiddelde download-snelheid van 50 Mbps

Verbeterende financiële prestaties (voortgezette activiteiten)

Geschoonde omzet FY '15

€7.018 mln



-4,5% j-o-j

Geschoonde EBITDA FY '15

€2.419 mln



+0,1% j-o-j

Vrije kasstroom FY '15

€698 mln



FY '14 -€151 mln

Maatschappelijke mijlpalen 2015



Duurzaam



- Klimaatneutraal sinds begin 2015
- Energieverbruik omlaag terwijl dataverbruik exponentieel toeneemt



- Opening state-of-the-art Tier 4 datacenter Eindhoven
- Actieve participatie in UN Global Goals

Maatschappelijk betrokken

- Kwetsbare groepen verbinden met Mooiste Contact Fonds (MCF):
 - 837 kinderen met school verbonden via KlasseContact
 - Grote vrijwillige inzet van KPN-collega's in MCF projecten (> 2.200)
- Hoofdsponsor Rijksmuseum, KNSB en Sail Amsterdam 2015
- TEAMKPN Sportfonds opgericht
- Leerwerkbedrijf geopend in contactcenters

Externe erkenning



Investeren in netwerken en nieuwe diensten



Vast netwerk
68%

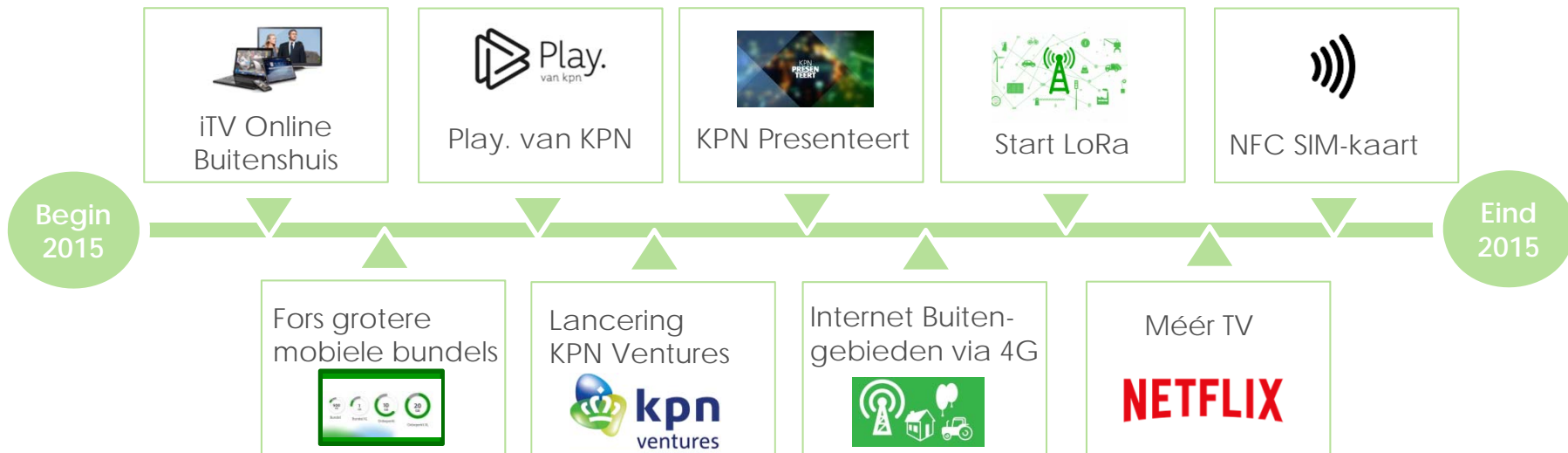


van de huishoudens heeft toegang tot download-snelheden van 100 Mbps

Mobiel netwerk
99%



4G dekking met een gemiddelde download-snelheid van 50 Mbps





1 **Hoofdpunten**

Eelco Blok

2 **Operationele en financiële prestaties**

Jan Kees de Jager

3 **Vooruitzichten en afsluiting**

Eelco Blok

Groei aantal klanten zet door in Kw4 2015



Consumenten Thuis

- Meer diensten per huishouden
- 28% breedbandklanten heeft combinatie van vast-mobiele diensten (17% in Kw4 '14)
- TV marktaandeel 29% (26% in Kw4 '14)

Consumenten Mobiel

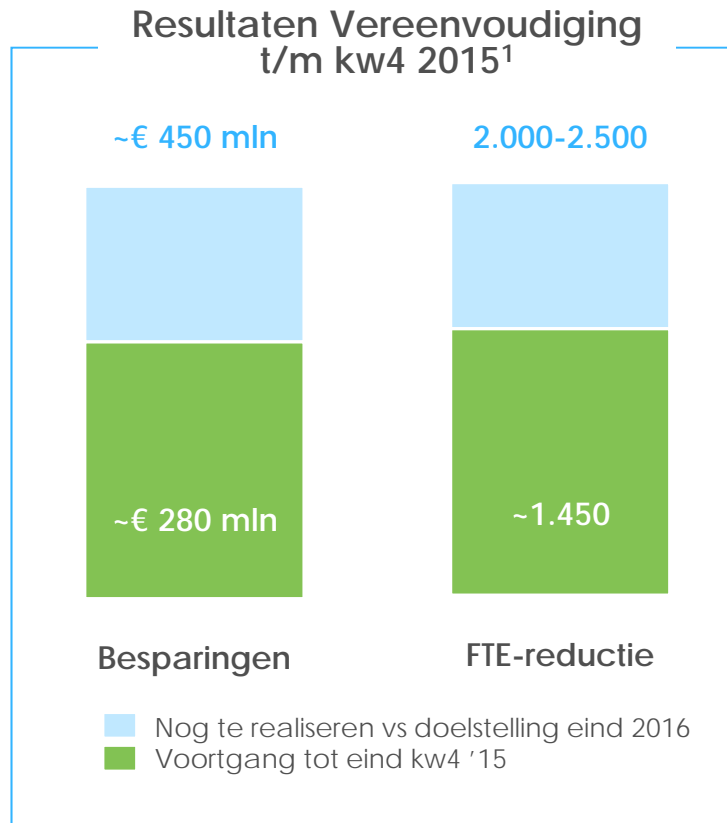
- 33% abonnees heeft combinatie van vast-mobiele diensten (21% in Kw4 '14)
- Wederom groei dienstenomzet: +2,6% in kw4 '15 (-4,3% Kw4 '14)
- Marktaandeel mobiel 44% in Kw4 '15 (42% in Kw4 '14)

Zakelijke Markt

- Marktomstandigheden blijven uitdagend, klantgedrag verandert
- Transformatie van de organisatie
- Focus op verkoop van gebundelde en nieuwe diensten
- 21% mobiele klanten is onderdeel van multi play werkplek (14% in Kw4 '14)

Efficiëntere organisatie door Vereenvoudiging

Besparingsdoelstelling verhoogd naar ~€ 450 mln



Voorbeeld

Procesverbetering leidt tot verdere besparingen



- Besparingsdoelstelling verhoogd door besparingen op IT: van > € 400 mln naar ~€ 450 mln eind 2016 vs eind 2013

¹ Eind Kw4 '15 vs. eind Kw4 '13

Verbetering van de resultaten (voortgezette activiteiten)¹



€ mln	Kw4 '15	Kw4 '14	Kw4 j-o-j %	FY '15	FY '14	FY j-o-j %
Omzet (geschoond)	1.745	1.898	-8,1% (-5,9%) ²	7.018	7.352	-4,5%
EBITDA (geschoond)	582	630	-7,6% (-0,7%) ²	2.419	2.417	0,1%
Netto winst	254	-16	n.m.	524	261	>100%
Capex	355	414	-14%	1.300	1.239	4,9%
Vrije kasstroom	223	-179	n.m.	698 ³	-151	n.m.

¹ Cijfers zijn o.b.v. voortgezette activiteiten, tenzij anders aangegeven. BASE Company valt vanaf 15 april 2015 onder niet-voortgezette activiteiten

² j-o-j percentage exclusief belastingteruggaaf van € 44 mln in Kw4 '14

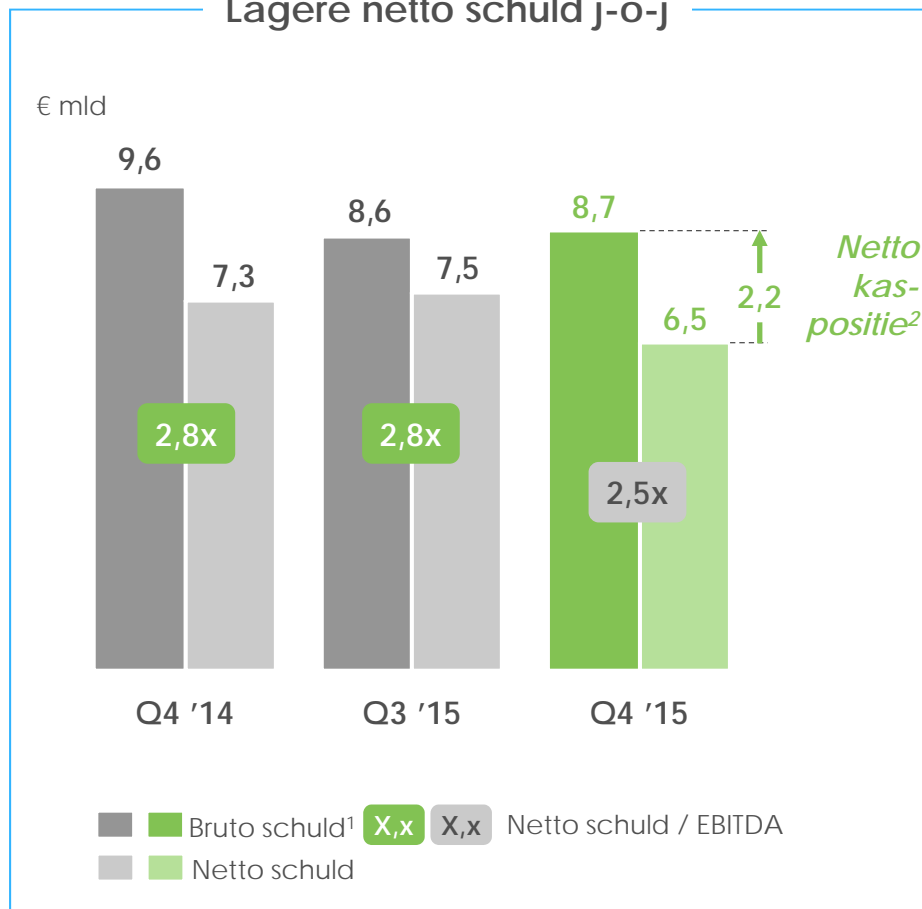
³ De vrije kasstroom in boekjaar 2015, exclusief het dividend van Telefónica Deutschland van € 146 mln, bedroeg € 552 mln

Solide financiële positie

Additionele flexibiliteit via belang in Telefónica Deutschland



Lagere netto schuld j-o-j



Schuldportefeuille

- Netto schuld € 1,0 mld lager vs kw3 '15
 - ~5% TEFD verkocht voor € 805 mln, ~70% wordt naar verwachting in juni '16 uitgekeerd aan KPN-aandeelhouders
- Aflossingen (€ 0,8 mld) in kw1'16 worden betaald uit beschikbare kasmiddelen
- Gemiddelde looptijd senior bonds 6,9 jaar
- Gemiddelde coupon senior bonds 5,1%

Financiële flexibiliteit

- Belang van 15,5% in Telefónica Deutschland
- Verwachte opbrengst verkoop BASE Company

1 Onder bruto schuld wordt verstaan de nominale waarde van de rentedragende schulden (exclusief derivaten en onderpand op deze derivaten), zijnde de netto terugbetalingsverplichtingen in Euro, waarbij de hybride obligaties zijn inbegrepen voor 50% van hun nominale waarde

2 Inclusief investeringen op de korte termijn (exclusief het belang van 15,5% in Telefónica Deutschland)



1 **Hoofdpunten**

Eelco Blok

2 **Operationele en financiële prestaties**

Jan Kees de Jager

3 **Prioriteiten & vooruitzichten**

Eelco Blok

Prioriteiten 2016



Verkoop gebundelde diensten versnellen
en aantal diensten per klant verhogen



Groei in TV en nieuwe diensten



Transformatie Zakelijke Markt



Onderscheidend blijven op netwerkkwaliteit door nieuwe
technologieën en verdere uitrol glasvezel



Doorgaan met vereenvoudigen van
organisatie, processen en producten

Vooruitzichten 2016



EBITDA (geschoond)

In lijn met 2015

Capex

~ € 1,2 mld

**Vrije kasstroom
(excl. TEFD dividend)**

> € 650 mln

Additionele kasstroom via verwacht dividend uit
15,5% belang in Telefónica Deutschland

Dividend

Regulier dividend van € 10 ct per aandeel

€ 13 ct per aandeel uitkering aan aandeelhouders via
opbrengst verkoop ~5% belang TEFD



Q&A