

Resultaten Derde Kwartaal 2017

Hoofdpunten

- Gebundelde diensten leveren opnieuw sterke resultaten op in Consumentenmarkt
 - 62% van de mobiele abonnees KPN-merk heeft een vast-mobiele bundel (Kw3 2016: 53%)
 - +11k¹ breedbandklanten, +23k¹ interactieve TV-klanten en +12k mobiele abonnees
 - ARPU per huishouden stijgt met 4,9% j-o-j, postpaid ARPU daalt 3,8% door regulering
 - Klanttevredenheid Consumentenmarkt verder verbeterd naar NPS van +14 (Kw3 2016: +9)
- Voortgang transformatie Zakelijke Markt
 - MKB: succesvolle bundeling van diensten, +45k multi play werkplekken gedreven door KPN ÉÉN
 - Grootzakelijk en Corporate: focus op waarde in competitieve mobile-only markt; groei in IT gerelateerde diensten en Internet of Things
 - NPS Zakelijke Markt j-o-j stabiel op -5; nieuwe proposities gelanceerd voor kleinzakelijke klanten gericht op verdere verbetering klanttevredenheid
- Vereenvoudigingsprogramma levert jaarlijkse besparingen van circa EUR 95 mln eind Kw3 2017

Kerncijfers* (uit voortgezette activiteiten)

Groepsresultaten (in EUR mln, tenzij anders aangegeven)	Kw3 2017	Kw3 2016	Δ j-o-j	t/m kw3 2017	t/m kw3 2016	Δ j-o-j
Omzet	1.605	1.718	-6,6%	4.884	5.083	-3,9%
Omzet (geschoond)**	1.615	1.711	-5,6%	4.886	5.076	-3,7%
Omzet Nederland (geschoond)**	1.462	1.518	-3,7%	4.397	4.507	-2,4%
EBITDA	603	665	-9,3%	1.746	1.803	-3,2%
EBITDA (geschoond)**	636	662	-3,9%	1.821	1.822	-0,1%
EBITDA marge Nederland (geschoond)	43,2%	43,3%	-10bps	41,1%	40,1%	+100bps
Operationeel resultaat (EBIT)	253	292	-13%	686	638	7,5%
Resultaat na belasting (netto resultaat)	132	45	>100%	415	255	63%
Investerings	241	265	-9,1%	745	895	-17%
Operationele vrije kasstroom	395	397	-0,5%	1.076	927	16%
Vrije kasstroom	261	146	79%	592	360	64%

* 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 en 9 van Engelstalige persbericht

Financiële prestaties

- De omzet (geschoond) in Nederland daalde met 3,7% j-o-j in Kw3 2017. Zonder de impact van regulering, zoals roaming, daalde de omzet 1,9% j-o-j. De omzetstijging in Consumentenmarkt dankzij klantgroei en hogere ARPU per huishouden, werd tenietgedaan door Zakelijke Markt en Wholesale. Omzetsdaling in Zakelijke Markt door rationalisatie bij vaste diensten en prijsdruk in mobiel, deels opgevangen door groei in geïntegreerde diensten. De Wholesale omzet daalde door minder internationaal verkeer en minder omzet van MVNO's
- EBITDA (geschoond) daalde met 3,9% j-o-j in Kw3 2017; zonder de impact van regulering was dit in lijn met vorig jaar (-0,6% j-o-j). Lagere omzet werd grotendeels opgevangen door besparingen uit het Vereenvoudigingsprogramma en lagere kosten voor aantrekken en behouden mobiele klanten
- De operationele winst daalde met 13% j-o-j in Kw3 2017 gedreven door lagere EBITDA. Het netto resultaat steeg met EUR 87 mln naar EUR 132 mln in Kw3 2017 door lagere financieringslasten aangezien Q3 2016 eenmalige financieringslasten had gerelateerd aan een bod op obligatieleningen (netto EUR 120 mln)
- Investerings t/m Kw3 2017 waren 17% lager j-o-j, vooral door een andere fasering van de investeringen ten opzichte van vorig jaar
- De vrije kasstroom (excl. TEFD dividend) van EUR 522 mln t/m Kw3 2017 was EUR 209 mln hoger dan een jaar eerder² door lagere investeringen en rentelasten

¹ Exclusief Solcon consolidatie (47k breedband en 17k iTV klanten)

² Vrije kasstroom t/m kw3 2016 exclusief cash optimization acties van EUR 63 mln

CEO Eelco Blok

“Onze nieuwe abonnementen hebben in het derde kwartaal geleid tot sterke operationele resultaten in Consumentenmarkt. Klanten waarderen de keuzevrijheid die we ze bieden en de eerste resultaten om aanvullende content-pakketten te verkopen zijn bemoedigend. In Zakelijke Markt is veel vraag naar gebundelde diensten, met name in het MKB waar we de groei van ons KPN ÉÉN product zien versnellen. Om onze leidende positie in security dienstverlening verder te versterken hebben we de acquisitie van QSight IT aangekondigd. De financiële resultaten van Zakelijke Markt staan nog steeds onder druk door sterke prijsconcurrentie in de mobiele markt voor Grootzakelijke en Corporate klanten.

Sinds 1 juni zit roaming in de EU zonder extra kosten in het abonnement van onze klanten. Als gevolg hiervan is het gebruik van mobiele data in het buitenland in de zomervakantieperiode sterk gestegen en de impact daarvan zien we, zoals verwacht, terug in de financiële resultaten in het derde kwartaal.

Onze inspanningen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen zijn niet onopgemerkt gebleven. Ik ben er dan ook zeer trots op dat we onlangs door de Dow Jones Sustainability Index zijn uitgeroepen tot meest duurzame telecombedrijf ter wereld.

Vorige week hebben we aangekondigd dat Maximo Ibarra mij, na het verstrijken van mijn tweede termijn, zal opvolgen als CEO van KPN. We zijn goed op weg ten aanzien van onze belangrijkste strategische prioriteiten en ik zal mij volledig inzetten om tot het eind van mijn termijn in april ervoor te zorgen dat we verdere voortgang blijven boeken met onze ambities.”

Vooruitzichten 2017 (voortgezette activiteiten)

- EBITDA (geschoond) in lijn met 2016
 - Inclusief ongeveer EUR 40 tot 50 mln impact van roaming regulering
- Investerings ~EUR 1,15 mrd
- Groei van de vrije kasstroom (excl. dividend Telefónica Deutschland)³
- Additionele kasstroom via dividend uit belang in Telefónica Deutschland

Aandeelhoudersuitkeringen en financieel profiel

Het is de intentie van KPN om over 2017 een regulier dividend van EUR 0,11 per aandeel uit te keren. Hiervan is in augustus 3,7 eurocent betaald als interim dividend. Na 2017 wil KPN het reguliere dividend verder laten groeien, in lijn met het groeiprofiel van de vrije kasstroom.

KPN blijft gecommitteerd aan een ‘investment grade’-kredietprofiel en verwacht kasoverschotten in te zetten voor operationele en financiële flexibiliteit, (kleine) binnenlandse overnames en/of uitkeringen aan aandeelhouders.

³ Vergeleken met 2016 vrije kasstroom, na aanpassing voor impact cash optimization acties, van EUR 683 mln

Hoofdpunten Consumentenmarkt

In het derde kwartaal heeft KPN succesvol nieuwe abonnementen geïntroduceerd die klanten meer keuzevrijheid bieden. In het nieuwe portfolio voor thuis kiezen klanten voor een basisabonnement met Internet óf Internet en TV. Daarbovenop kunnen zij zelf extra diensten kiezen zoals vaste telefonie, een snellere internetverbinding, Spotify, of extra TV zenders. De eerste indicatoren over verkoop van deze nieuwe abonnementen – en extra content – zijn veelbelovend.

Het aantal interactieve TV-klanten steeg in het derde kwartaal van 2017 per saldo met 23.000⁴ en er kwamen per saldo 11.000⁴ nieuwe breedbandklanten bij. Aan het einde van het derde kwartaal had 40% van het aantal breedbandklanten (1,189 miljoen huishoudens) een combinatie van vast-mobiele diensten (35% eind Kw3 2016). 49% van het totaal aantal mobiele abonnees (1,791 miljoen mobiele klanten) had een vast-mobiele bundel (40% in Kw3 2016). Bij het KPN-merk was dit percentage zelfs 62%. Per 25 oktober kunnen ook Simyo klanten gebruik maken van de voordelen van KPN Compleet, zoals dubbele data en extra televisiezenders.

Het aantal mobiele abonnees steeg in het derde kwartaal per saldo met 12.000, volledig gedreven door groei van het KPN merk, waar het aantal mobiele abonnees per saldo steeg met 23.000. In het voordeelsegment stond het aantal klanten onder druk door de competitieve aard van dit deel van de markt.

De klanttevredenheid onder consumenten is in het derde kwartaal verder gestegen naar +14 (Kw3 2016 +9), voornamelijk door de stijging van gebundelde diensten en de toonaangevende interactieve TV dienst van KPN.

Hoofdpunten Zakelijke Markt

In de zakelijke markt blijft KPN klanten migreren van traditionele telecomdiensten naar nieuwe technologieën en geïntegreerde diensten. Dit versterkt de relaties met klanten, maar leidt ook tot een lagere omzet uit traditionele telecomdiensten.

In het Grootzakelijke segment is het bundelings effect minder zichtbaar en is er stevige concurrentie in de mobiele markt, vooral op prijs. KPN richt zich op langere termijn waarde creatie voor klanten. Mede daarom is recentelijk afgezien van deelname aan een aanbestedingsronde voor een groep Nederlandse gemeenten. Het afgelopen kwartaal heeft KPN wel enkele grote, meerjarige contracten afgesloten met een aantal grote zakelijke klanten waaronder ABN AMRO, waar KPN connectiviteits- en securitydiensten aan levert.

In het MKB zette de groeiende vraag naar KPN ÉÉN in het derde kwartaal door. Dit biedt de mogelijkheid om meer geïntegreerde vaste, mobiele én IT-gerelateerde diensten te verkopen, zoals werkplekbeheer, cloud- en securitydiensten. In het MKB segment steeg het aantal KPN ÉÉN werkplekken met 45.000.

Verbetering van de klanttevredenheid in Zakelijke Markt blijft een belangrijk speerpunt. Vergeleken met vorig jaar was de NPS stabiel op -5. Om de klanttevredenheid onder kleinzakelijke klanten te verbeteren is onlangs een nieuwe propositie gelanceerd.

Noot voor de redactie:

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

⁴ Exclusief Solcon consolidatie (47.000 breedband en 17.000 iTV abonnees)