

## Vierde kwartaal en jaarresultaten 2016

### Hoofdpunten

- Vierde opeenvolgende kwartaal in 2016 met sterke groei van gebundelde diensten en hoogwaardige klantgroei in Consumentenmarkt
  - Toenemend aantal klanten heeft vast-mobiele bundel: 43% van de mobiele abonnees en 37% van de breedbandklanten (was respectievelijk 33% en 29% in Kw4 2015)
  - +18k interactieve TV-klanten, +2k breedbandklanten en +19k mobiele abonnees, wederom gedreven door goede prestaties van het KPN-merk
  - Klanttevredenheid voor zowel Consumenten Thuis als Consumenten Mobiel verder verbeterd naar NPS van +10 (Kw4 2015: +9)
- Migratieversnelling in Kw4 naar geïntegreerde diensten (+27k multi play) en nieuwe technologieën in Zakelijke Markt leidt tot versterking van klantrelaties, maar heeft impact op omzet
  - Sterke verbetering van de klanttevredenheid Zakelijke Markt naar NPS van -3 (Kw4 2015: -10)
- Eerste fase Vereenvoudigingsprogramma afgerond: verbetering van de kwaliteit van dienstverlening en gerealiseerde jaarlijkse besparingen van circa EUR 460 mln eind Kw4 2016

### Kerncijfers\* (uit voortgezette activiteiten)

Groepsresultaten	Kw4 2016	Kw4 2015	Δ j-o-j	boekjaar 2016	boekjaar 2015	Δ j-o-j
<i>(in EUR mln, tenzij anders aangegeven)</i>						
Omzet	1.723	1.745	-1,3%	6.806	7.008	-2,9%
<b>Omzet (geschoond)**</b>	<b>1.704</b>	<b>1.745</b>	<b>-2,3%</b>	<b>6.780</b>	<b>7.018</b>	<b>-3,4%</b>
EBITDA	626	578	8,3%	2.429	2.324	4,5%
<b>EBITDA (geschoond)**</b>	<b>606</b>	<b>582</b>	<b>4,1%</b>	<b>2.428</b>	<b>2.419</b>	<b>0,4%</b>
<b>EBITDA marge Nederland (geschoond)</b>	<b>39,6%</b>	<b>36,6%</b>		<b>40,0%</b>	<b>38,6%</b>	
Operationeel resultaat (EBIT)	246	160	54%	884	708	25%
Resultaat na belasting (netto resultaat)	115	254	-55%	370	524	-29%
Investerings	298	355	-16%	1.193	1.300	-8,2%
Operationele vrije kasstroom	308	227	36%	1.235	1.119	10%
<b>Vrije kasstroom</b>	<b>381</b>	<b>223</b>	<b>71%</b>	<b>741</b>	<b>698</b>	<b>6,2%</b>

\* 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

- Omzet (geschoond) daalde met 2,3% j-o-j in Kw4 2016. Lagere omzet in Zakelijke Markt werd deels gecompenseerd door positieve resultaten in Consumentenmarkt. De daling bij Zakelijke Markt kwam door versnelde migraties naar geïntegreerde diensten, rationalisatie en minder maatwerk dat gebruikelijk hoger lag in Kw4. De geschoonde omzet voor het hele jaar daalde met 3,4% j-o-j
- EBITDA (geschoond) steeg met 4,1% j-o-j in Kw4 2016, gesteund door kostenbesparingen uit het Vereenvoudigingsprogramma en lagere acquisitie- en retentiekosten. De geschoonde EBITDA voor het jaar steeg voor de Groep met 0,4% en voor de Nederlandse activiteiten met 1,3% j-o-j
- Het netto resultaat voor het jaar 2016 kwam uit op EUR 370 mln, dat is EUR 154 mln lager dan in 2015. Hogere financiële lasten vergeleken met 2015 waren de voornaamste oorzaak (in 2015 werd een boekwinst van EUR 184 mln gerealiseerd op de verkoop van TEFD aandelen en in 2016 waren er EUR 160 mln kosten gerelateerd aan het bod op obligatieleningen in september). Zonder deze eenmalige effecten zou de nettowinst met 27% j-o-j zijn gestegen
- Investerings in 2016 waren 8,2% lager j-o-j, door een genormaliseerd investeringsniveau in het netwerk en lagere klantinvesteringen

- De vrije kasstroom (excl. TEFD dividend) in 2016 was EUR 631 mln, positief beïnvloed door hogere operationele vrije kasstroom, maar met negatieve impact van werkkapitaal vanwege lagere uitgaveniveaus en verkorte betalingstermijnen met meerdere leveranciers

### CEO Eelco Blok

*“De jaarresultaten tonen aan dat we goede voortgang hebben geboekt met de belangrijkste speerpunten van onze strategie, die we aan het begin van het jaar uiteen hebben gezet. Onze voortdurende focus op innovatie en het leveren van een unieke vast-mobiele klantervaring heeft in de Consumentenmarkt geleid tot een hogere tevredenheid bij onze klanten, die steeds meer diensten bij ons afnemen.*

*In 2016 heeft KPN belangrijke stappen gezet om de uitdagingen in de zakelijke markt aan te pakken. We hebben onze portfolio versterkt in Cloud, Werkplekbeheer en Security en daarmee onze positie als toonaangevende ICT-dienstverlener in de zakelijke markt versterkt. Op korte termijn zien we nog steeds omzetdruk in dit segment vanwege de migratie van klanten van traditionele telecomdiensten naar geïntegreerde dienstverlening. Echter, dit leidt ook tot additionele cross-sell mogelijkheden. De sterke verbetering van de klanttevredenheid, de stijging van het aantal KPN EEN klanten en de toename van onze orderportefeuille in het vierde kwartaal tonen aan dat we op de juiste weg zijn. We hebben de eerste fase van ons Vereenvoudigingsprogramma afgerond, wat een verbetering van de digitale klantervaring heeft opgeleverd, en een aanzienlijk lagere kostenbasis. We zijn nu begonnen aan de tweede fase, gericht op het stroomlijnen van de netwerk IT en het verder vereenvoudigen van onze organisatie. Zoals reeds aangekondigd tijdens onze Capital Markets Day in maart 2016, zal dit leiden tot verdere jaarlijkse kostenbesparingen van minstens EUR 300 miljoen tegen het eind van 2019. Dankzij het hoge niveau van investeringen in de afgelopen jaren bestaan onze geïntegreerde netwerken inmiddels grotendeels uit glasvezel waardoor we uitstekend gepositioneerd zijn om de vruchten te plukken van innovatieve technologieën. We zullen blijven investeren in de verdere stroomlijning van onze processen en uitbreiding van de capaciteit van onze netwerken, zodat we onze klanten de hoogste kwaliteit van dienstverlening kunnen blijven bieden. Onze kasstroom en uitkeringen aan aandeelhouders zullen de komende jaren verder groeien, dankzij de succesvolle uitvoering van onze strategie.”*

### Vooruitzichten

Met een EBITDA die in lijn is met die van 2015 en een vrije kasstroom van meer dan EUR 650 mln, heeft KPN de vooruitzichten van 2016 gerealiseerd.

### 2017 (voortgezette activiteiten)

- EBITDA (geschoond) in lijn met 2016
  - Inclusief ongeveer EUR 40 tot 50 mln impact van roaming regulering
- Investeringen ~EUR 1,15 mrd
- Groei van de vrije kasstroom (excl. dividend Telefónica Deutschland)<sup>1</sup>
- Additionele kasstroom via verwacht dividend uit 15,5% belang in Telefónica Deutschland

### Aandeelhoudersuitkeringen

Het is de intentie van KPN om over 2016 een gewoon dividend van EUR 0,10 per aandeel uit te keren. Het reguliere dividend over 2017 zal naar verwachting EUR 0,11 per aandeel bedragen en zal daarna verder groeien, in lijn met het groeiprofiel van de vrije kasstroom.

Het 15,5% belang in Telefónica Deutschland wordt gezien als een financiële investering. KPN profiteert van dividendbetalingen door Telefónica Deutschland en additionele financiële flexibiliteit. Het is de intentie van KPN om het mogelijke dividend van Telefónica Deutschland uit te keren aan KPN aandeelhouders.

KPN blijft geïnteresseerd aan een ‘investment grade’-kredietprofiel en verwacht kasoverschotten in te

<sup>1</sup> Vergelijken met 2016 vrije kasstroom, na aanpassing voor impact cash optimization acties, van EUR 683 mln

zetten voor operationele en financiële flexibiliteit, (kleine) binnenlandse overnames en/of uitkeringen aan aandeelhouders.

### **Hoofdpunten Consumentenmarkt**

In de Nederlandse markt is KPN de toonaangevende speler op het gebied van vast-mobiele dienstverlening. In het vierde kwartaal versterkte KPN deze positie doordat nu ook XS4ALL-klienten gebundelde diensten kunnen afnemen. De steeds groter wordende groep van klanten die gebundelde diensten afneemt leidt tot een hogere klanttevredenheid, toenemende klantloyaliteit en lagere marketingkosten. Dit is terug te zien in een stijging van het aantal klanten en de omzet. De klanttevredenheid steeg in het vierde kwartaal naar een NPS van +10 (Kw4 2015: +9) waarmee KPN ver voorloopt op de concurrentie.

In het vierde kwartaal van 2016 steeg het aantal interactieve TV-klanten per saldo met 18.000 en er kwamen per saldo 2.000 nieuwe breedbandklanten bij. Het aantal mobiele abonnees steeg per saldo met 19.000. Aan het einde van het vierde kwartaal had 37% van het aantal breedbandklanten – 1,077 miljoen huishoudens – een combinatie van vast-mobiele diensten (29% eind Kw4 2015). 1,583 miljoen mobiele klanten – 43% van het totaal aantal abonnees – heeft een vast-mobiele bundel (33% in Kw4 2015). Bij het KPN-merk ligt dit percentage al op 56% (45% in Kw4 2015).

### **Hoofdpunten Zakelijke Markt**

In alle segmenten van de zakelijke markt migreert KPN klanten naar geïntegreerde diensten en nieuwe technologieën. De vraag naar multi play en IT-diensten groeit (in het MKB segment groeide de multi play omzet met 27%), maar dit is nog niet voldoende om de daling in traditionele telecomdiensten te ondervangen. Ook is er sprake van rationalisatie en prijsdruk in voornamelijk de grootzakelijke mobiele markt.

In de zakelijke markt is KPN een sterke ICT-speler, waarbij de leidende positie op het gebied van toegang en connectiviteit wordt gebruikt om de positie in IT uit te bouwen. Onlangs versterkte KPN zijn positie in security dienstverlening met de overname van DearBytes. KPN heeft zes datacenters die specifiek colocation-diensten aanbieden ondergebracht in de nieuwe onderneming NLDC. Zo kan nog beter worden ingespeeld op de groeikansen in de markt voor colocation, waarbij ‘carrier en cloud neutraal’ voor klanten belangrijke beslissingscriteria zijn.

Ook is KPN goed gepositioneerd om te profiteren van de groeikansen in Internet of Things (IoT) diensten dankzij toonaangevende IoT-infrastructuur waaronder een landelijk dekkend LoRa-netwerk. Dit is ook zichtbaar aan de sterke groei van M2M-apparaten in 2016. De programma's ter verbetering van de klanttevredenheid onder zakelijke klanten leverden in het vierde kwartaal opnieuw een sterke stijging van de NPS op naar -3, vergeleken met -10 een jaar geleden.

### **Hoofdpunten netwerken**

KPN investeerde ook in het vierde kwartaal in zijn toonaangevende netwerken en hoogwaardige IT-infrastructuur. Het vaste core netwerk van KPN is inmiddels aangesloten op 161 Metro Core locaties, waardoor diensten dicht bij de klant worden gepositioneerd en de stabiliteit van de verbinding verbetert. Inmiddels bereikt het netwerk van KPN circa 78% van de Nederlandse huishoudens met een combinatie van FttH/FttC. Circa 75% van de Nederlandse huishoudens heeft inmiddels toegang tot snelheden van minimaal 100 Mbps, vergeleken met 68% in Kw4 2015.

De voortdurende capaciteitsuitbreiding van vaste en mobiele netwerken is erop gericht om een uitstekende klantbeleving te verzorgen en heeft geleid tot een verdere stijging van de klanttevredenheid in alle segmenten.

#### *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 kwartaal – en jaarcijfers zijn beschikbaar op [www.kpn.com/resultaten](http://www.kpn.com/resultaten).*