

Resultaten derde kwartaal 2015

Hoofdpunten

- Focus op het leveren van de beste klantervaring stuwt opnieuw groei aantal Consumentenklanten in kw3 2015
 - +33k nieuwe breedbandklanten en +55k nieuwe interactieve TV-klanten
 - +80k nieuwe abonnees bij Consumenten Mobiel
 - Toenemend aantal klanten heeft vast-mobiele bundel: 28% van de abonnees bij Consumenten Mobiel en 23% van breedbandklanten (was respectievelijk 16% en 14% in kw3 2014)
- De transformatie van Zakelijke Markt ligt op schema in een snel veranderende markt. De terugloop in de vraag naar traditionele diensten en lagere mobiele prijsniveaus worden deels teniet gedaan door groei van het aantal multiplay werkplekken en nieuwe diensten
- Goede voortgang Vereenvoudigingsprogramma: gerealiseerde besparingen van ongeveer EUR 250 mln eind kw3 2015
- Klanttevredenheid verbetert wederom; NPS gestegen in alle segmenten
- Op schema voor vooruitzichten 2015

Kerncijfers* (uit voortgezette activiteiten)

Groepsresultaten**	Kw3 2015	Kw3 2014	Δ j-o-j	t/m kw3 2015	t/m kw3 2014	Δ j-o-j
<i>(in EUR mln, tenzij anders aangegeven)</i>						
Omzet	1.764	1.811	-2,6%	5.263	5.476	-3,9%
Omzet (geschoond)***	1.764	1.811	-2,6%	5.273	5.454	-3,3%
EBITDA	602	595	1,2%	1.746	2.210	-21%
EBITDA (geschoond)***	640	612	4,6%	1.837	1.787	2,8%
EBITDA marge (geschoond)	36,3%	33,8%		34,8%	32,8%	
<i>EBITDA marge Nederland (geschoond)</i>	<i>41,7%</i>	<i>39,2%</i>		<i>40,1%</i>	<i>38,0%</i>	
Operationeel resultaat (EBIT)	204	193	5,7%	548	977	-44%
Resultaat na belasting (netto resultaat)	87	-75	n.m.	270	277	-2,5%
Investerings	305	251	22%	945	825	15%
Vrije kasstroom****	213	234	-9,0%	475	28	>100%

* Alle non-IFRS posten worden uitgelegd in de safe harbor sectie aan het eind van het Engelstalige financiële kwartaalverslag

** BASE Company valt vanaf 15 april 2015 onder niet-voortgezette activiteiten

*** Geschoonde omzet en geschoonde EBITDA zijn de omzet (inclusief overige inkomsten) en EBITDA, geschoond voor herstructureringskosten en eenmalige posten

**** De vrije kasstroom t/m kw3 2015, exclusief het dividend van Telefónica Deutschland van EUR 146 mln, bedroeg EUR 329 mln

Financiële prestaties

- Omzet (geschoond) daalde met 2,6% j-o-j in kw3 2015. De groeiende omzet bij Consumentenmarkt werd teniet gedaan door de aanhoudende krimp van de zakelijke markt
- EBITDA (geschoond) steeg met 4,6% j-o-j in kw3 2015. De stijging werd gedreven door groei van het aantal klanten en het positieve effect van kostenbesparingen, deels teniet gedaan door de daling van de omzet in Zakelijke Markt
- Het resultaat na belasting steeg j-o-j met EUR 162 mln naar EUR 87 mln in kw3 2015 door lagere netto financieringskosten (EUR 114 mln herwaardering van de Reggefiber optie in kw3 2014)
- Investerings in kw3 2015 en in de eerste 9 maanden van 2015 hoger j-o-j, gedreven door een andere fasering door het jaar heen
- De vrije kasstroom (exclusief EUR 146 mln dividend van Telefónica Deutschland) was in de eerste negen maanden van 2015 EUR 329 mln. Deze aanzienlijke verbetering vergeleken met dezelfde periode vorig jaar vloeit voornamelijk voort uit lagere financieringslasten in 2015, en schikkingskosten en een extra pensioenbetaling in 2014

CEO Eelco Blok

“We hebben wederom een sterk kwartaal achter de rug, waarin we de klanttevredenheid hebben verbeterd, en positieve operationele en financiële resultaten hebben gerealiseerd. Dit werd gedreven door een combinatie van innovatieve diensten, toonaangevende netwerken en vereenvoudiging van onze producten en diensten.

KPN heeft met zijn onderscheidende marktpositie middels vast-mobiele bundels weer meer klanten aan zich weten te binden, en dit heeft zich vertaald in een ombuiging van de financiële prestaties van Consumentenmarkt. Zakelijke Markt is actief in een snel veranderende markt waarin de vraag naar traditionele diensten daalt. We transformeren het segment Zakelijke Markt om de klanttevredenheid te verhogen, te profiteren van de vraag naar nieuwe diensten, en de winstgevendheid naar de toekomst toe te verbeteren.

Ik ben er trots op dat onze inspanningen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen opnieuw extern erkend worden. KPN is voor het vierde achtereenvolgende jaar opgenomen in de Dow Jones Sustainability Index.

Het sterke commerciële momentum in combinatie met een strikte kostenbeheersing, leidde in het derde kwartaal tot een verdere verbetering van de financiële prestaties. In het derde kwartaal hebben we aan onze aandeelhouders een interim dividend over 2015 en het dividend uit ons belang in Telefónica Deutschland uitgekeerd. We verwachten de uitkeringen aan aandeelhouders verder te laten toenemen op basis van een groeiende vrije kasstroom.”

Vooruitzichten en aandeelhoudersuitkeringen**2015 (voortgezette activiteiten)**

- EBITDA (geschoond) in lijn met 2014
- Investerings < EUR 1,3 mrd
- Vrije kasstroom (excl. dividend Telefónica Deutschland) > EUR 500 mln
- Additionele kasstroom via dividend uit 20,5% belang in Telefónica Deutschland

Het is de intentie van KPN om over 2015 een dividend van EUR 0,08 per aandeel uit te keren (exclusief dividenduitkeringen die betrekking hebben op Telefónica Deutschland). Het dividend per aandeel over 2016 zal naar verwachting verder groeien.

Het 20,5% belang in Telefónica Deutschland wordt gezien als een financiële investering. KPN profiteert van dividendbetalingen door Telefónica Deutschland en additionele financiële flexibiliteit.

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.

Hoofdpunten per segment kw3 2015

Consumenten Thuis

KPN is voortdurend bezig met innovatie om zo beter aan de wensen van de klant te voldoen, en deze zelfs te overtreffen. Zo heeft KPN in het derde kwartaal via *Méér TV* een groot aantal Over-The-Top (“OTT”) apps aan het interactieve TV-aanbod toegevoegd. Recentelijk heeft KPN aangekondigd ook Netflix aan dit menu toe te voegen, waardoor interactieve TV van KPN de eerste televisiedienst in Nederland is waarmee zowel traditionele televisie als Netflix gekeken kan worden.

Er was in het derde kwartaal van 2015 opnieuw sprake van een goede klantgroei. Het aantal breedbandklanten nam met 33.000 toe en er kwamen 55.000 nieuwe interactieve TV-klanten bij. Ook het aantal ‘triple play’-klanten – klanten die via KPN vast bellen, internet en tv afnemen – steeg met 50.000 in het derde kwartaal. Inmiddels heeft 55% van de breedbandklanten een ‘triple play’-pakket, vergeleken met 48% in het derde kwartaal van 2014.

KPN heeft een leidende positie op het gebied van geïntegreerde dienstverlening in de Nederlandse markt. Dat vertaalt zich in een toenemend aantal klanten dat vast-mobiele bundels afneemt. Aan het einde van het derde kwartaal had 23% van het aantal breedbandklanten – in totaal 669.000 klanten – een combinatie van vast-mobiele diensten van KPN (14% in kw3 2014). Een belangrijk positief effect van de toename van het aantal klanten dat een vast-mobiele bundel afneemt, is de verbetering van de klantloyaliteit en klanttevredenheid. De NPS bij Consumenten Thuis steeg in het derde kwartaal van 2015 naar 6 (0 in kw3 2014).

KPN investeert ook in het derde kwartaal in zijn toonaangevende netwerken en hoogwaardige IT-infrastructuur. De uitrol van glasvezel in combinatie met innovatieve kopertechnologieën zorgde ervoor dat 61% van de Nederlandse huishoudens aan het einde van het derde kwartaal toegang had tot downloadsnelheden van minimaal 100Mbps of meer (38% in kw3 2014).

Consumenten Mobiel

KPN is in de Nederlandse mobiele markt sterk gepositioneerd met landelijke 4G dekking, aantrekkelijke proposities met veel data, en unieke vast-mobiele bundels. Dit heeft ook in het derde kwartaal van 2015 geleid tot een sterke groei van het aantal mobiele klanten, met name op het KPN-merk. Er zijn in het derde kwartaal 80.000 nieuwe abonnees bijgekomen. Inmiddels heeft bijna 1 miljoen klanten – 28% van het totaal aantal abonnees – een vast-mobiele bundel (16% in kw3 2014). Ook de klanttevredenheid nam in dit segment toe: de NPS bij Consumenten Mobiel steeg naar 7 in het derde kwartaal van 2015 (0 in kw3 2014).

KPN investeert in het verhogen van de capaciteit en snelheid van het mobiele netwerk, met de uitrol van 1800MHz opstelpunten en de stapeling van frequenties. Hierdoor is de gemiddelde 4G downloadsnelheid van het mobiele netwerk sterk gestegen, naar 36Mbps (20Mbps eind kw3 2014). KPN is daarnaast gestart met een landelijke test van bellen over 4G (Voice over LTE) en verwacht deze technologie in 2016 aan KPN-klanten te kunnen bieden. Bellen via 4G zal de geluidskwaliteit en de klanttevredenheid verder verbeteren.

Zakelijke Markt

De zakelijke markt is aan snelle veranderingen onderhevig. Daarom is KPN het segment Zakelijke Markt aan het transformeren door producten, diensten en processen te vereenvoudigen, een strikte kostenbeheersing te implementeren en sterk in te zetten op de groei van multiplay werkplekken en nieuwe diensten. De transformatie ligt op schema, en de verwachting is dat deze de

klanttevredenheid zal verhogen, kansen schept om te profiteren van de vraag naar nieuwe diensten en de vaste kosten structureel zal verlagen.

Er was in het derde kwartaal opnieuw sprake van een daling in traditionele spraakdiensten. Klanten zijn nog steeds aan het rationaliseren en migreren naar VoIP-diensten. Het aantal zakelijke mobiele abonnees nam met 2.000 toe. Het aantal multiplay werkplekken steeg met 41.000, dat nu 19% van de zakelijke mobiele klanten vertegenwoordigt.

Noot voor de redactie:

Dit is een samenvatting en verkorte versie van het Engelse persbericht dat leidend is. Alle overige gepubliceerde Nederlandstalige en Engelstalige documenten die betrekking hebben op de kwartaalcijfers zijn beschikbaar op www.kpn.com/resultaten. Tevens zal een video met Eelco Blok beschikbaar worden gesteld, waarin hij een toelichting geeft op de voortgang in het derde kwartaal.