

Resultaten eerste kwartaal 2016

Hoofdpunten

- Focus op uitstekende klantervaring leidt opnieuw tot groei in gebundelde diensten en hoogwaardige klanten in Consumentenmarkt
 - Toenemend aantal klanten heeft vast-mobiele bundel: 35% van de mobiele abonnees en 31% van breedbandklanten (was respectievelijk 24% en 20% in kw1 2015)
 - +22k breedbandklanten, +53k interactieve TV-klanten, +36k mobiele abonnees
 - Klanttevredenheid Consumentenmarkt verder verbeterd naar NPS van +10; programma's ter verbetering NPS Zakelijke Markt (-11)
- Transformatie van Zakelijke Markt naar ICT dienstverlener gaande. Daling traditionele vaste diensten en lagere mobiele prijsniveaus deels tenietgedaan door groei multi play en nieuwe diensten
- Vereenvoudigingsprogramma: gerealiseerde besparingen van ongeveer EUR 300 mln eind Kw1 2016
- Intentie om verwacht dividend van Telefónica Deutschland uit te keren aan KPN aandeelhouders (EUR 2,5 cent per aandeel)

Kerncijfers* (uit voortgezette activiteiten)

Groepsresultaten**	Kw1 2016	Kw1 2015	Δ j-o-j
<i>(in EUR mln, tenzij anders aangegeven)</i>			
Omzet	1.689	1.758	-3,9%
Omzet (geschoond)**	1.689	1.758	-3,9%
EBITDA	559	576	-3,0%
EBITDA (geschoond)**	568	595	-4,5%
<i>EBITDA marge Nederland (geschoond)</i>	<i>37,6%</i>	<i>38,2%</i>	
Operationeel resultaat (EBIT)	141	175	-19%
Resultaat na belasting (netto resultaat)	48	23	>100%
Investeringen	318	334	-4,8%
Vrije kasstroom	-40	30	n.m.

* Alle non-IFRS posten worden uitgelegd in de safe harbor sectie aan het eind van het Engelstalige financiële kwartaalverslag. Het format van de kwartaalrapportage is aangepast, zoals gepubliceerd op 15 maart 2016

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

Financiële prestaties

- Omzet (geschoond) daalde met 3,9% j-o-j in kw1 2016. De groeiende omzet bij Consumentenmarkt werd tenietgedaan door de aanhoudende krimp van de zakelijke markt en het effect van de verkoop van SNT Deutschland eind kw1 2015 (-1,3%)
- EBITDA (geschoond) daalde met 4,5% j-o-j in kw1 2016. De daling is een gevolg van lagere omzet en tijdelijk hogere IT gerelateerde kosten in de aanloop naar IT rationalisatie
- Het operationeel resultaat daalde met 19% j-o-j in kw1 2016, met name door een impairment gerelateerd aan iBasis (EUR 45 mln) Het resultaat na belasting steeg j-o-j met EUR 25 mln naar EUR 48 mln in kw1 2016, voornamelijk door lagere financieringskosten
- Investerings in kw1 2016 waren 4,8% lager j-o-j, met name door structureel lagere investeringen in het netwerk na een periode van een hoog investeringsniveau
- De vrije kasstroom in kw1 2016 was EUR -40 mln, gedreven door fasering van werkkapitaal en rente door het jaar heen

CEO Eelco Blok

“In het eerste kwartaal van 2016 hebben wij hoogwaardige klantgroei in de Consumentenmarkt gerealiseerd. Klanten nemen gemiddeld ook meer producten bij ons af. Dit komt mede omdat wij onze dienstverlening richten op huishoudens en de integratie van vaste en mobiele diensten, waarbij wij ons focussen op het hoogwaardige KPN merk. In Zakelijke Markt zitten we in een transformatiefase met dalende omzet uit traditionele telecomdiensten, deels opgevangen door veelbelovende groei in multi-play en nieuwe diensten als cloud en Internet of Things toepassingen. De transformatie in het Zakelijke en Consumenten IT domein leidde in het eerste kwartaal tot hogere kosten. Ons Vereenvoudigingsprogramma ligt op schema en zal dit jaar leiden tot aanzienlijke besparingen.”

Vooruitzichten

2016 (voortgezette activiteiten)

- EBITDA (geschoond) in lijn met 2015
- Investerings ~ EUR 1,2 mld
- Vrije kasstroom (excl. dividend Telefónica Deutschland) > EUR 650 mln
- Additionele kasstroom via verwacht dividend uit 15,5% belang in Telefónica Deutschland

Hoofdpunten Consumentenmarkt

KPN versterkte in het eerste kwartaal zijn leidende positie op het gebied van geïntegreerde dienstverlening in de Nederlandse markt. Dat vertaalde zich in een verdere stijging van het aantal klanten dat vast-mobiele bundels afneemt. De concurrentie nam toe aan de onderkant van de mobiele markt wat de prestaties van Telfort en Simyo beïnvloedde. Het KPN merk bleef echter groeien bij zowel huishoudens als in mobiel, dankzij onderscheidende vast-mobiele bundels, toonaangevende netwerken en de hoogste klanttevredenheid in de Nederlandse markt.

In het eerste kwartaal van 2016 steeg het aantal breedbandklanten per saldo met 22.000 en er kwamen per saldo 53.000 nieuwe interactieve TV-klanten bij. Het aantal mobiele abonnees steeg per saldo met 36.000. Aan het einde van het eerste kwartaal had 31% van het aantal breedbandklanten – in totaal 888.000 huishoudens – een combinatie van vast-mobiele diensten van KPN (20% eind kw1 2015). Inmiddels hebben bijna 1,3 miljoen mobiele klanten – 35% van het totaal aantal abonnees – een vast-mobiele bundel (24% in kw1 2015). De gemiddelde omzet per huishouden steeg met 5,3% naar EUR 40 (EUR 38 in kw1 2015).

KPN investeerde ook in het eerste kwartaal in zijn toonaangevende netwerken en hoogwaardige IT-infrastructuur. De uitrol van glasvezel in combinatie met innovatieve kopertechnologieën zorgde ervoor dat 70% van de Nederlandse huishoudens aan het einde van het eerste kwartaal toegang had tot downloadsnelheden van minimaal 100Mbps (57% eind kw1 2015).

Hoofdpunten Zakelijke Markt

De zakelijke markt is aan 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 multi play werkplekken en nieuwe diensten. Deze transformatie ligt op schema en zal de klanttevredenheid verhogen, kansen creëren om te profiteren van de vraag naar nieuwe diensten en de vaste kosten structureel verlagen. In het eerste kwartaal versterkte KPN zijn positie in de zakelijke markt met een aantal kleine overnames. Zo werd de schaalgrootte in de cloudmarkt uitgebreid. Ook versterkte KPN zijn distributiekraft in het MKB segment met de overname van RoutIT.

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. Daar is tevens een video met Eelco Blok beschikbaar, waarin hij een toelichting geeft op de resultaten