

Resultaten tweede kwartaal 2018

Hoofdpunten

- Succesvolle focus op waarde en gebundelde diensten in Consumentenmarkt
 - +19k vast-mobiele huishoudens, nu 44% van het aantal breedbandklanten (2e kw. 2017: 40%)
 - +46k mobiele abonnees in vast-mobiele bundels, nu 54% van mobiele abonnees (2e kw. 2017: 47%)
- Behoud van hoge waarde klanten; concurrentiedruk op single-play diensten
 - Aantal mobiele abonnees KPN-merk stabiel; -10k in voordeelsegment, -5k¹ breedbandklanten en +10k iTV-klanten
 - ARPU per huishouden is met 3,9% j-o-j gestegen naar EUR 43; postpaid ARPU is gedaald naar EUR 18 (-1,5% j-o-j, exclusief het effect van regulering)
- Transformatie Zakelijke Markt krijgt vorm
 - Voortdurende succesvolle bundeling van diensten in MKB; +33k multi play werkplekken
 - Groei bij Professional Services dankzij groter aantal orders in voorgaande kwartalen
 - Migratie breedbandklanten vanuit Consumentenmarkt naar KPN Kleinzakelijk draagt bij aan hogere marges
- Tweede fase Vereenvoudigingsprogramma levert besparingen op van ~EUR 175 mln (cumulatief tot eind 2e kw. 2018)
- Intentie om in september hybride obligatielening van EUR 1,1 mrd af te lossen uit bestaande middelen

Kerncijfers* (voortgezette activiteiten)

Financiële resultaten Groep	2e kw. 2018	2e kw. 2017	Δ j-o-j	H1 2018	H1 2017	Δ j-o-j
<i>(In EUR mln, tenzij anders aangegeven)</i>						
Omzet	1.402	1.427	-1,7%	2.803	2.878	-2,6%
Omzet (geschoond)**	1.402	1.424	-1,5%	2.803	2.875	-2,5%
EBITDA	555	550	1,0%	1.110	1.079	2,9%
EBITDA (geschoond)**	577	569	1,3%	1.146	1.126	1,8%
EBITDA marge (geschoond)	41,1%	40,0%		40,9%	39,2%	
Operationeel resultaat (EBIT)	210	198	6,3%	418	375	11%
Resultaat na belasting (netto resultaat)	137	162	-15%	236	235	0,4%
Investerings	245	235	4,1%	481	499	3,8%
Vrije kasstroom	278	289	3,8%	401	318	26%

* Alle niet-IFRS-terminen worden uitgelegd in het 'safe harbor'-onderdeel van het Engelstalige financiële kwartaalverslag

**Een toelichting op geschoonde omzet en geschoonde EBITDA staat op pagina 8 en 9 van Engelstalige persbericht

Financiële prestaties

- In het tweede kwartaal daalde de geschoonde omzet met 1,5% j-o-j, wat volledig is toe te schrijven aan het effect van regulering. Zonder dit effect zou de geschoonde omzet 0,5% j-o-j gegroeid zijn, als gevolg van hogere gemiddelde omzet per huishouden in Consumentenmarkt en groei bij Professional Services en IT Services in Zakelijke Markt. Dit werd deels tenietgedaan door de aanhoudende prijsdruk bij mobiel en lagere omzet in het Wholesalesegment
- In het tweede kwartaal steeg de geschoonde EBITDA met 1,3% j-o-j, of met 2,3% exclusief het effect van regulering. Dit is vooral toe te schrijven aan besparingen als gevolg van het Vereenvoudigingsprogramma en digitalisering van diensten, en door fasering van de kosten gedurende het jaar
- Het netto resultaat over het tweede kwartaal daalde met 15% j-o-j naar EUR 137 mln. De hogere operationele winst werd vooral tenietgedaan doordat minder dividend is ontvangen van Telefónica Deutschland
- Vrije kasstroom (exclusief dividend TEFD) van EUR 347 mln in het eerste halfjaar was EUR 99 mln hoger vergeleken met dezelfde periode vorig jaar. Groei werd gedreven door minder invloed van veranderingen in het werkkapitaal, lagere rentebetalingen en hogere EBITDA, deels ondersteund door fasering in het jaar

¹ Gecorrigeerd voor migraties naar en nieuwe klanten voor KPN Kleinzakelijk (6k)

CEO Maximo Ibarra

“De solide prestaties over het tweede kwartaal zijn een reflectie van een meer gefocuste en digitale organisatie. Door gebruik te maken van geavanceerde data-analyse kunnen we onze dienstverlening verbeteren, waardoor de klanttevredenheid stijgt, en de daarmee gepaard gaande kosten dalen. Hoewel KPN opereert in een concurrerende markt, levert onze gerichte benadering van huishoudens bij het onderdeel Consumentenmarkt tastbare resultaten op. Dit komt tot uitdrukking in aanhoudende groei van het aantal vaste-mobiele klanten en hogere loyaliteit van deze klantgroep. Ook hebben we prijs- en propositieaanpassingen doorgevoerd in onze vaste diensten voor huishoudens. Dit laat zien dat wij de nadruk blijven leggen op waarde en het gebundeld aanbieden van diensten. Bij het onderdeel Zakelijke Markt zijn we goed op weg de prestaties te stabiliseren. De afhankelijkheid van oude diensten neemt af en met IT Services blijven we groeien. Ook hebben we een aantal waardevolle contracten afgesloten met een aantal grote Nederlandse ondernemingen.

Al met al zijn we goed op weg om onze vooruitzichten voor heel 2018 te realiseren. Halverwege de tweede fase heeft het huidige Vereenvoudigingsprogramma al aanzienlijke jaarlijkse besparingen opgeleverd. Ik ben ervan overtuigd dat verdere digitalisering en virtualisatie van netwerken en diensten ruimte zal bieden voor verdere verbeteringen. We hebben het voornemen onze ambities en een update van de strategie te delen tijdens een Capital Markets Day eind november van dit jaar.”

Vooruitzichten 2018 (voortgezette activiteiten)

- Geschoonde EBITDA in lijn met 2017
- Investerings ~EUR 1,1 mrd
- Groei vrije kasstroom (exclusief dividend Telefónica Deutschland)

Aandeelhoudersuitkeringen en financieel profiel

Het is de intentie van KPN om over 2018 een regulier dividend van EUR 0,12 per aandeel uit te keren en het reguliere dividend daarna verder te laten groeien in lijn met het groeiprofiel van de vrije kasstroom. Op 2 augustus 2018 zal een interim dividend worden uitgekeerd van EUR 0,04 per aandeel. De ex-dividend datum is 30 juli 2018.

Aan het eind van het tweede kwartaal had KPN een belang van 6,3% in Telefónica Deutschland. Dit wordt beschouwd als een financiële investering. KPN profiteert van de dividendbetalingen door Telefónica Deutschland en de additionele financiële flexibiliteit die dit belang biedt.

Vandaag maakt KPN de intentie bekend om op de eerst mogelijke datum (14 september 2018) de eeuwigdurende hybride obligatielening van EUR 1,1 mrd af te lossen uit bestaande middelen, overeenkomstig de algemene voorwaarden van deze obligatie. Met deze aflossing bespaart KPN vanaf 2019 de jaarlijkse couponbetaling van EUR 67 mln op deze obligatie. KPN blijft geëngageerd aan hybride kapitaalinstrumenten als permanent onderdeel van haar kapitaalstructuur. KPN beschouwt het verkleinen van het aandeel van hybride kapitaal als passend, gezien de huidige solide financiële positie van de onderneming en de succesvolle uitvoering van de strategie van KPN sinds de uitgifte in 2013.

KPN blijft geëngageerd aan een ‘investment grade’-kredietprofiel en verwacht kasoverschotten te kunnen gebruiken voor operationele en financiële flexibiliteit, (kleine) binnenlandse overnames en/of uitkeringen aan aandeelhouders. KPN heeft een credit rating van Baa3 met een stabiel vooruitzicht door Moody’s, BBB met een stabiel vooruitzicht door Fitch Ratings en BBB- met een positief vooruitzicht door Standard & Poor’s.

Consumentenmarkt

De nadruk die KPN legt op waarde en bundeling van vast-mobiele diensten zorgt, mede dankzij gepersonaliseerde aanbiedingen, voor aanhoudend succes in het onderdeel Consumentenmarkt. Met name de up- en cross-sell van diensten via onze gerichte benadering van huishoudens resulteert in een stijging van het aantal klanten dat gebundelde diensten afneemt. KPN-klanten die vaste en mobiele diensten combineren zijn ongeveer twee keer loyaler en wanneer daar extra SIM's aan worden toegevoegd dan stijgt de loyaliteit nog verder. In het tweede kwartaal introduceerde KPN een nieuw productaanbod voor Telfort met een duidelijke focus op gebundelde diensten. Daarnaast hebben vaste aansluitingen van het KPN-merk vanaf 1 juli 2018 een hogere downloadsnelheid gekregen.

Initiatieven tot vereenvoudiging en digitalisering zorgen voor een duurzame verbetering van de kwaliteit en de klanttevredenheid en voor structurele besparingen. Momenteel weet meer dan 70% van de klanten van KPN het antwoord op hun vraag online te vinden. Twee jaar geleden was dat minder dan 30%. KPN heeft de routing van telefoongesprekken naar de meest geschikte callcenter medewerker verder geoptimaliseerd. Door deze klantervaring - in geval van storingen - te verbeteren, verwacht KPN per jaar ongeveer EUR 10 mln te kunnen besparen en tegelijkertijd een betere service te kunnen bieden dankzij een snellere afhandeling door het callcenter. In het tweede kwartaal is de klanttevredenheid gestegen naar een NPS van +14 (2e kw. 2017: +13).

In het tweede kwartaal daalde de geschoonde omzet bij Consumentenmarkt met 2,5% j-o-j, wat vooral is toe te schrijven aan regulering. De omzet van Consumenten Thuis groeide met 1,7% j-o-j dankzij een hogere gemiddelde omzet per huishouden. De omzet van mobiele diensten daalde in het tweede kwartaal met 9,2% j-o-j, vooral als gevolg van regulering. Zonder dit effect daalde de omzet van mobiele diensten met 3,5% j-o-j, als gevolg van prijsdruk in de mobiele postpaid- en prepaidmarkt.

De positie van KPN als leidende geïntegreerde dienstverlener op de Nederlandse markt is in het tweede kwartaal verder versterkt. Het aantal huishoudens dat ook mobiele diensten bij KPN afneemt is met 19k gestegen tot 1,299 miljoen. Dat betekent dat 44% van de breedbandklanten nu ook minimaal één mobiel abonnement bij KPN heeft. Het aantal vast-mobiele abonnees is met 46k gegroeid, waardoor nu 54% van de mobiele abonnees dit combineert met vaste diensten. Aan het einde van het tweede kwartaal maakte meer dan twee derde van de mobiele abonnees van het KPN-merk gebruik van een combinatie van vaste en mobiele diensten.

In het tweede kwartaal steeg de gemiddelde omzet per huishouden met 3,9% j-o-j tot EUR 43. Het aantal breedband-abonnees daalde per saldo met 5k, aangepast voor de migratie van Consumentenmarkt naar KPN Kleinzakelijk (-2k) en nieuwe klanten voor deze propositie (-4k). Verder nadert KPN het einde van de uitfasering van het merk Edutel, wat leidt tot een beperkt verlies aan breedbandklanten (-4k). Het aantal klanten voor iTV-diensten steeg per saldo met 10k.

Op de concurrerende mobiele markt blijft KPN zich richten op behoud van haar hoge waarde mobiele abonnees. Als gevolg daarvan is het klantenbestand van het KPN-merk stabiel gebleven, terwijl het aantal klanten van voordeelmerken als Telfort en Simyo onder druk bleef staan en met 10k daalde. Postpaid ARPU is met 7,3% j-o-j gedaald naar EUR 18, of -1,5% j-o-j, exclusief het effect van regulering.

Zakelijke Markt

Bij het onderdeel Zakelijke Markt blijft KPN inspelen op de aanhoudende verschuiving naar gestandaardiseerde en geïntegreerde oplossingen, weg van op maat gemaakte single-play diensten. KPN profiteert van deze ontwikkelingen met haar geïntegreerde KPN ÉÉN-product voor het MKB, dat een aanhoudende groei laat zien (+33k multi play werkplekken²). KPN heeft de levering van de KPN ÉÉN-dienst verder versterkt door de onderliggende IT-infrastructuur verder te vereenvoudigen tot één enkel platform. Dit maakt een snellere levering van diensten mogelijk en verbetert de digitale interactie met de klant, waardoor de klanttevredenheid toeneemt.

KPN Kleinzakelijk, KPN's productaanbod voor kleinzakelijke klanten, trekt steeds meer klanten aan (+8k klanten in 2e kw. 2018). Er is sprake van een solide instroom van nieuwe klanten, alsmede van een migratie vanuit Consumentenmarkt. KPN profiteert van deze migratie door een gemiddelde margestijging per maand van EUR 5-10 voor deze klanten.

² Multi play seats is gedefinieerd als het totaal aantal vaste telefoonlijnen plus het totaal aantal mobiele SIM's in multi play

Voor het tweede achtereenvolgende jaar is KPN op basis van het IT Partner Preference-onderzoek onder Nederlandse CIO's uitgeroepen tot beste zakelijke dienstverlener in Nederland. De NPS bij Zakelijke Markt was in het tweede kwartaal -5 (2e kw. 2017: -6). KPN blijft zich inzetten om de klanttevredenheid verder te verbeteren.

De geschoonde omzet in Zakelijke Markt is in het tweede kwartaal met 0,3% j-o-j gestegen. Groei bij Professional Services en IT Services werd deels tenietgedaan door lagere omzet uit traditionele single-play diensten.

De omzet voor vaste telefonie daalde met 15% j-o-j door een afname in het aantal traditionele telefoondiensten. KPN blijft haar afhankelijkheid van traditionele diensten verder verkleinen door actieve migratie van klanten naar het geïntegreerde product KPN ÉÉN.

In het tweede kwartaal daalde de omzet voor mobiele diensten met 6,2% j-o-j. Dit was vooral toe te schrijven aan het effect van regulering en een lagere gemiddelde omzet per gebruiker vanwege de aanhoudende prijsdruk in het mobiele segment, met name bij Grootzakelijke klanten. Het aantal mobiele klanten steeg in het tweede kwartaal met 7k.

De omzet uit KPN's Internet of Things (IoT)-productaanbod nam in het tweede kwartaal toe met 8,3% j-o-j. In het afgelopen jaar is het M2M-klantenbestand van KPN met 1,2 mln SIM's gegroeid tot 4,3 mln.

De omzet van IT Services groeide in het tweede kwartaal met 28% j-o-j, dankzij security- en clouddiensten en beperkte eenmalige opbrengsten uit de verkoop van apparatuur.

De omzet van Professional Services & Consultancy steeg in het tweede kwartaal met 9,1% j-o-j. Verschillende grote zakelijke deals die zijn getekend in de afgelopen kwartalen beginnen bij te dragen aan de omzet.

iBasis (niet voortgezette activiteiten)

Op 7 maart 2018 heeft KPN bekendgemaakt dat er een overeenkomst is bereikt over de verkoop van iBasis aan Tofane Global. KPN beschouwt iBasis per het 1e kw. 2018 als een beëindigde bedrijfsactiviteit. iBasis blijft onderdeel van KPN's rapportage per segment totdat de verkoop is afgerond.

Noot voor de redactie

Dit is een kortere versie van het Engelstalige persbericht dat leidend is. Alle materialen die betrekking hebben op de kwartaalcijfers, zijn beschikbaar op www.kpn.com/resultaten