

## Resultaten Vierde Kwartaal en Jaarresultaten 2017

### Sterke voortgang met strategie Vereenvoudigen, Groeien, Innoveren

- Klanttevredenheid gestegen en verlaging van uitgaven door Vereenvoudiging
  - Klanttevredenheid Consumentenmarkt naar NPS van +13 (Kw4 2016: +10), NPS Zakelijke Markt -1 (Kw4 2016: -3)
  - Tweede fase Vereenvoudigingsprogramma levert eind Kw4 2017 jaarlijkse besparingen op van ~EUR 110 mln, besparingsdoelstelling verhoogd naar ten minste EUR 350 mln eind 2019
- Groei door bundeling van diensten en IT
  - Sterkste kwartaal van 2017 met gebundelde diensten in Consumentenmarkt; +64k huishoudens en +95k mobiele abonnees toegevoegd aan vast-mobiele bundels
  - Verdere groei breedbandklanten (+7k) en 4,8% hogere ARPU per huishouden in Kw4 2017
  - Omzet uit mobiele diensten in Consumentenmarkt +0,7% in Q4 2017, excl. regulering en verschuiving van handset naar SIM-only abonnementen
  - Waardefocus heeft geleid tot stijging marktaandeel naar ~43% in competitieve mobiele markt
  - +158k multi play werkplekken in Zakelijke Markt in 2017 (2016: +57k)
  - Orderinstroom van Grootzakelijke en Corporate klanten op jaarbasis met 14% gegroeid
- Innovatiestrategie leidt tot uitstekende klantervaring
  - Verbetering van kwaliteit verbinding binnenshuis ondersteund door data-analyse leidt tot 4x hogere NPS en 4x loyalere klanten
  - Virtualisatie van netwerkfuncties leidt tot veelbelovende mogelijkheden voor nieuwe diensten en lagere uitgaven

### Kerncijfers\* (uit voortgezette activiteiten)

Groepsresultaten (in EUR mln, tenzij anders aangegeven)	Kw4 2017	Kw4 2016	Δ j-o-j	FY 2017	FY 2016	Δ j-o-j
Omzet	1.614	1.723	-6,3%	6.498	6.806	-4,5%
<b>Omzet (geschoond)**</b>	<b>1.614</b>	<b>1.704</b>	<b>-5,3%</b>	<b>6.500</b>	<b>6.780</b>	<b>-4,1%</b>
<b>Omzet Nederland (geschoond)**</b>	<b>1.481</b>	<b>1.519</b>	<b>-2,5%</b>	<b>5.878</b>	<b>6.026</b>	<b>-2,5%</b>
EBITDA	560	626	-11%	2.306	2.429	-5,1%
<b>EBITDA (geschoond)**</b>	<b>596</b>	<b>606</b>	<b>-1,7%</b>	<b>2.417</b>	<b>2.428</b>	<b>-0,5%</b>
<b>EBITDA marge Nederland (geschoond)</b>	<b>40,1%</b>	<b>39,6%</b>		<b>40,8%</b>	<b>40,0%</b>	
Operationeel resultaat (EBIT)	196	246	-20%	882	884	-0,2%
Resultaat na belasting (netto resultaat)	70	115	-39%	485	370	31%
<b>Investerings</b>	<b>394</b>	<b>298</b>	<b>32%</b>	<b>1.139</b>	<b>1.193</b>	<b>-4,5%</b>
<b>Vrije kasstroom</b>	<b>223</b>	<b>381</b>	<b>-41%</b>	<b>815</b>	<b>741</b>	<b>10%</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 9 en 10 van Engelstalige persbericht

### Financiële prestaties

- De omzet (geschoond) in Nederland daalde met 2,5% j-o-j in Kw4 2017 en in het jaar 2017; Kw4 zonder het effect van regulering was 0,7% lager j-o-j. Groei dankzij hogere ARPU per huishouden in Consumentenmarkt en geïntegreerde diensten in Zakelijke Markt werd tenietgedaan door minder internationaal verkeer bij Wholesale en prijsdruk in mobiel
- EBITDA (geschoond) daalde met 1,7% j-o-j in Kw4 2017, of 1,0% daling zonder het effect van regulering. Lagere omzet, andere fasering van marketingkosten en klantgedreven investeringen in Zakelijke Markt werden deels opgevangen door besparingen uit het Vereenvoudigingsprogramma. Voor het hele jaar 2017 was de geschoonde EBITDA in lijn met vorig jaar
- Het nettoresultaat steeg in 2017 met EUR 115 mln gedreven door EUR 176 mln lagere netto financieringslasten, deels tenietgedaan door EUR 61 mln hogere belastingen. De financieringslasten werden in 2016 eenmalig negatief beïnvloed door een bod op obligatieleningen (netto EUR 120 mln)
- Investerings in 2017 waren 4,5% lager j-o-j, vooral door lagere investeringen in het netwerk
- De vrije kasstroom (excl. TEFD dividend) van EUR 745 mln in FY 2017 was 9,1% hoger dan een jaar eerder<sup>1</sup> door lagere rentebetalingen en investeringen

<sup>1</sup> Vrije kasstroom 2016 exclusief cash optimization acties van EUR 52 mln

## CEO Eelco Blok

*“Onze strategie Vereenvoudigen, Groeien, Innoveren heeft in 2017 substantiële resultaten opgeleverd. We hebben onze klantenservice geoptimaliseerd en in Consumentenmarkt richten we ons specifiek op huishoudens. Dit heeft geleid tot klanttevredenheid die nog niet eerder zo hoog was en bovendien zien we dat klanten door deze aanpak meer aanvullende diensten afnemen.*

*De verbeterde omzettrend van Zakelijke Markt toont aan dat we goed op weg zijn om deze omzet te stabiliseren. KPN heeft zijn positie in de groeiende IT-markt versterkt met overnames in belangrijke onderdelen, zoals security en werkplekbeheer. We zien een sterk momentum in de groei van KPN ÉÉN in het MKB en hogere orderinstroom in het Grootzakelijke en Corporate segment.*

*In 2017 zijn we voortvarend gestart met de tweede fase van ons Vereenvoudigingsprogramma. We richten ons daarbij op verdere digitalisering, integratie van onze netwerk-IT en voorbereiding op netwerkvirtualisatie.*

*Ik ben trots op de sterke voortgang die we de afgelopen jaren hebben geboekt met de uitvoering van onze strategie en dat we worden erkend als de meest duurzame telecomoperator van de wereld. Ik heb er vertrouwen in dat mijn opvolger KPN zal leiden door deze enerverende tijden terwijl de succesvolle uitvoering van onze strategie zal worden voortgezet.”*

## Vooruitzichten 2018 (voortgezette activiteiten)<sup>2</sup>

- EBITDA (geschoond) in lijn met 2017
- Investerings ~EUR 1,1 mrd
- Groei van de vrije kasstroom (excl. dividend Telefónica Deutschland)
- 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. KPN verwacht het slotdividend van 7,3 eurocent uit te keren na goedkeuring van aandeelhouders in april 2018. De voorlopige ex-dividenddatum is 20 april 2018 en de voorlopige datum van dividendbetaling is 26 april 2018. Over het jaar 2018 wil KPN een regulier dividend van EUR 0,12 per aandeel uitkeren. Na 2018 wil KPN het reguliere dividend verder laten groeien, in lijn met het groeiprofiel van de vrije kasstroom.

Aan het eind van 2017 hield KPN een belang van 8,6% in Telefónica Deutschland. Dit belang 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 zetten voor operationele en financiële flexibiliteit, (kleine) binnenlandse overnames en/of uitkeringen aan aandeelhouders.

---

<sup>2</sup> Voldoet aan IFRS 15

## Hoofdpunten Consumentenmarkt

In Consumentenmarkt richt KPN zich specifiek op huishoudens. Met behulp van data-analyse is de dienstverlening en klantenservice verder geoptimaliseerd waardoor klanten meer aanvullende diensten afnemen en nóg meer klanten vaste en mobiele diensten combineren.

Verdere digitalisering zorgt voor een betere band met de klant en stelt servicemedewerkers in staat om de klant op maat te bedienen, bijvoorbeeld met een betere afstelling van de wifiverbinding binnenshuis. Al deze acties zijn zichtbaar in de klanttevredenheid onder consumenten die in het vierde kwartaal van 2017 opnieuw is gestegen naar +13 (Kw4 2016 +10).

Aan het einde van het vierde kwartaal had 51% van de mobiele abonnees (1,886 miljoen) een vast-mobiele bundel (43% in Kw4 2016). Bij het KPN-merk was dit percentage zelfs 65%. Van het aantal breedbandklanten had 42% (1,253 miljoen huishoudens) een combinatie van vaste en mobiele diensten (37% eind Kw4 2016). Het aantal interactieve TV-klanten steeg in het vierde kwartaal van 2017 per saldo met 21.000 en er kwamen per saldo 7.000 nieuwe breedbandklanten bij. De investeringen in de verdere verbetering van de stabiliteit en kwaliteit van de iTV-dienst zijn terug te zien in een eerste plaats op de Netflix ISP speed index in Nederland.

De mobiele markt was in 2017 zeer concurrerend, vooral in het voordeelsegment. Door KPN's focus op waarde groeide in 2017 het marktaandeel op basis van omzet uit mobiele diensten naar ~43% (Kw4 2016 ~42%). Het aantal mobiele abonnees op het KPN-merk steeg in het vierde kwartaal per saldo met 8.000<sup>3</sup>. Het voordeelsegment van de mobiele markt bleef onder druk staan waardoor per saldo het totaal aantal abonnees daalde met 9.000<sup>3</sup>.

## Hoofdpunten Zakelijke Markt

In de zakelijke markt verschuift de vraag van specifieke single-play oplossingen naar gestandaardiseerde en gebundelde diensten, en van traditionele diensten naar cloud- en IT-diensten. Daar speelt KPN op in met een focus op ICT-dienstverlening en een sterk vereenvoudigd aanbod.

Voor het MKB heeft KPN de geïntegreerde oplossing KPN ÉÉN voor vast en mobiel bellen, internet en online clouddiensten. Het aantal KPN ÉÉN orders per week is sterk gestegen. De vraag naar traditionele diensten stond ook in het vierde kwartaal onder druk terwijl de vraag naar nieuwe en geïntegreerde ICT-diensten bleef toenemen. Het afgelopen jaar heeft KPN enkele grote, meerjarige contracten afgesloten met een aantal Grootzakelijke en Corporate klanten en de orderinstroom in dit segment is ook toegenomen. Per saldo daalde de omzet in de Zakelijke Markt in het vierde kwartaal nog met 1,4% j-o-j door het effect van regulering, minder omzet uit traditionele diensten en prijsdruk in mobiel.

Ook op het gebied van internet of Things (IoT) heeft KPN in 2017 zijn leidende positie versterkt. KPN was de eerste in Nederland die plaatsbepaling via het LoRa netwerk aanbiedt aan klanten. Om verdere groei te faciliteren is recent in bepaalde delen van Nederland het LTE-M-netwerk geactiveerd. Dit netwerk is complementair aan het LoRa netwerk en de verwachting is dat het LTE-M netwerk in de loop van 2018 eveneens landelijk dekkend is.

### 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](http://www.kpn.com/resultaten).

---

<sup>3</sup> Exclusief 6k opschoning