

Jaarresultaten 2010

26 januari 2011

Safe harbor

Non-GAAP measures and management estimates

This financial report contains a number of non-GAAP figures, such as EBITDA and free cash flow. These non-GAAP figures should not be viewed as a substitute for KPN's GAAP figures.

KPN defines EBITDA as operating result before depreciation and impairments of PP&E and amortization and impairments of intangible assets. Note that KPN's definition of EBITDA deviates from the literal definition of earnings before interest, taxes, depreciation and amortization and should not be considered in isolation or as a substitute for analyses of the results as reported under IFRS. In the net debt/EBITDA ratio, KPN defines EBITDA as a 12 month rolling average excluding book gains, release of pension provisions and restructuring costs, when over EUR 20m. Free cash flow is defined as cash flow from operating activities plus proceeds from real estate, minus capital expenditures (Capex), being expenditures on PP&E and software and excluding tax recapture regarding E-Plus.

The term service revenues refers to wireless service revenues.

All market share information in this financial report is based on management estimates based on externally available information, unless indicated otherwise. For a full overview on KPN's non-financial information, reference is made to KPN's quarterly factsheets available on www.kpn.com/ir.

Forward-looking statements

Certain statements contained in this financial report constitute forward-looking statements. These statements may include, without limitation, statements concerning future results of operations, the impact of regulatory initiatives on KPN's operations, KPN's and its joint ventures' share of new and existing markets, general industry and macro-economic trends and KPN's performance relative thereto and statements preceded by, followed by or including the words "believes", "expects", "anticipates" or similar expressions.

These forward-looking statements rely on a number of assumptions concerning future events and are subject to uncertainties and other factors, many of which are outside KPN's control that could cause actual results to differ materially from such statements. A number of these factors are described (not exhaustively) in the Annual Report 2009. KPN's Annual Report 2010 is expected to be available by the end of February 2011.

- *Deze presentatie is een samenvatting van de Engelstalige analistenpresentatie die leidend is. De Engelstalige analistenpresentatie is beschikbaar op www.kpn.com/resultaten.htm*

Agenda

Financiële hoofdpunten	Carla Smits-Nusteling, CFO
Operationele hoofdpunten	Ad Scheepbouwer, CEO
Terugblik strategie	Ad Scheepbouwer





Groepsresultaten

Goede financiële prestaties voor de hele groep

€ mln	Kw4 '10	Kw4 '09	%	FY '10	FY '09	%
Omzet en overige opbrengsten	3.389	3.371	0,5%	13.398	13.509	-0,8%
Operationele kosten	2.618	2.647	-1,1%	10.148	10.659	-4,8%
— waarvan afschrijving ¹	357	383	-6,8%	1.409	1.550	-9,1%
— waarvan amortisatie ¹	231	200	16%	817	792	3,2%
Operationeel resultaat	771	724	6,5%	3.250	2.850	14%
Financiële opbrengsten/kosten	-220	-240	-8,3%	-916	-808	-13%
Winst uit deelnemingen	7	-	Nm	-31	-6	>100%
Winst voor belasting	558	484	15%	2.303	2.036	13%
Belastingen	-83	609	Nm	-508	139	Nm
Winst na belasting	475	1,093	-57%	1.795	2.175	-17%
Winst per aandeel²	0,31	0,67	-54%	1,15	1,33	-14%
EBITDA³	1.359	1.307	4,0%	5.476	5.192	5,5%

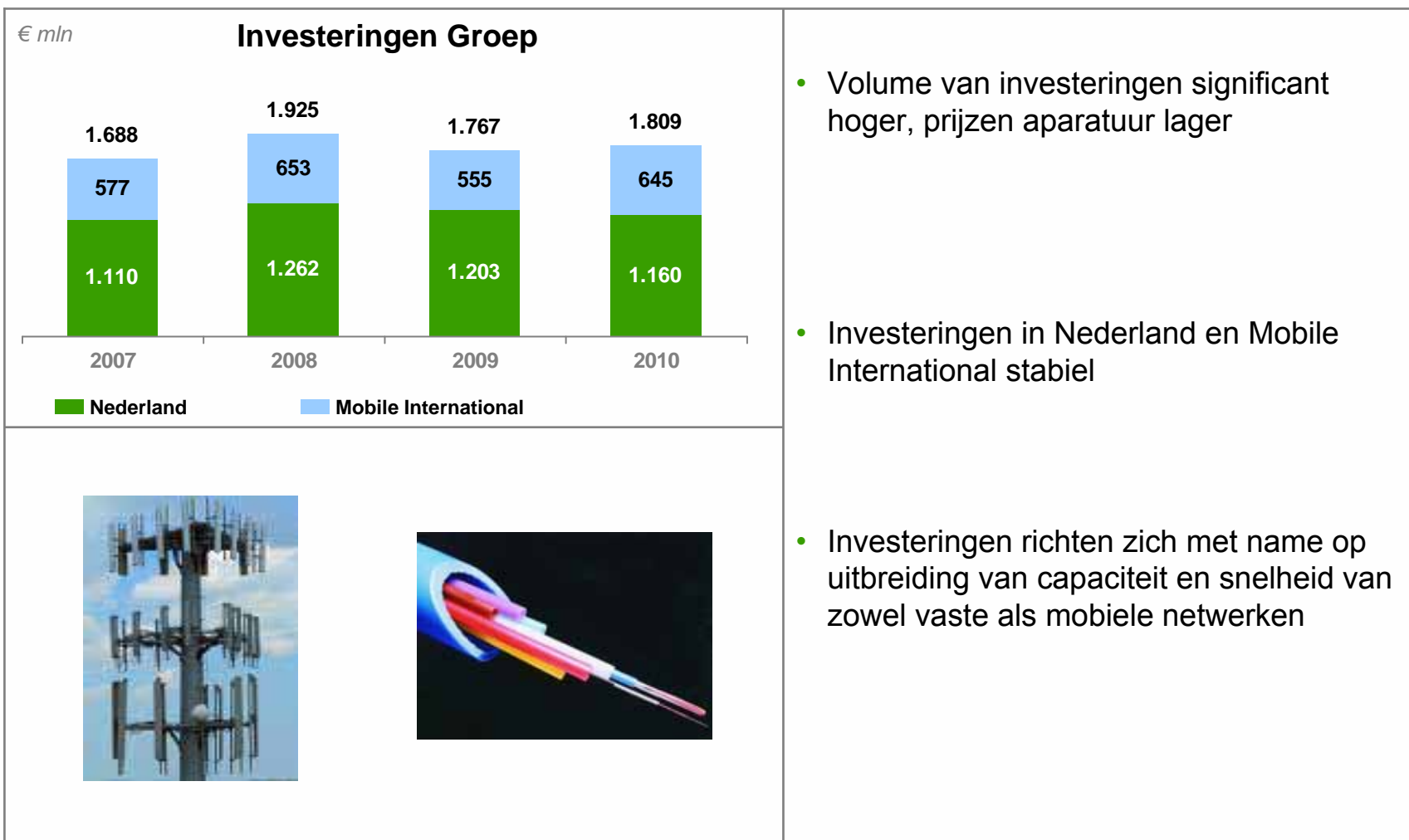
- Impact regulering €180 mln op omzet en €62 mln op EBITDA in FY 2010
- Excl. verkochte onderdelen steeg omzet Kw4 '10 1,1%, FY '10 Stabiel
- Winst na belasting 2009 inclusief eenmalige belastingbate van €705 mln

¹ Inclusief eventuele impairments

² Gedefinieerd als winst na belasting per gewoon aandeel / ADS niet verwaterd (in €)

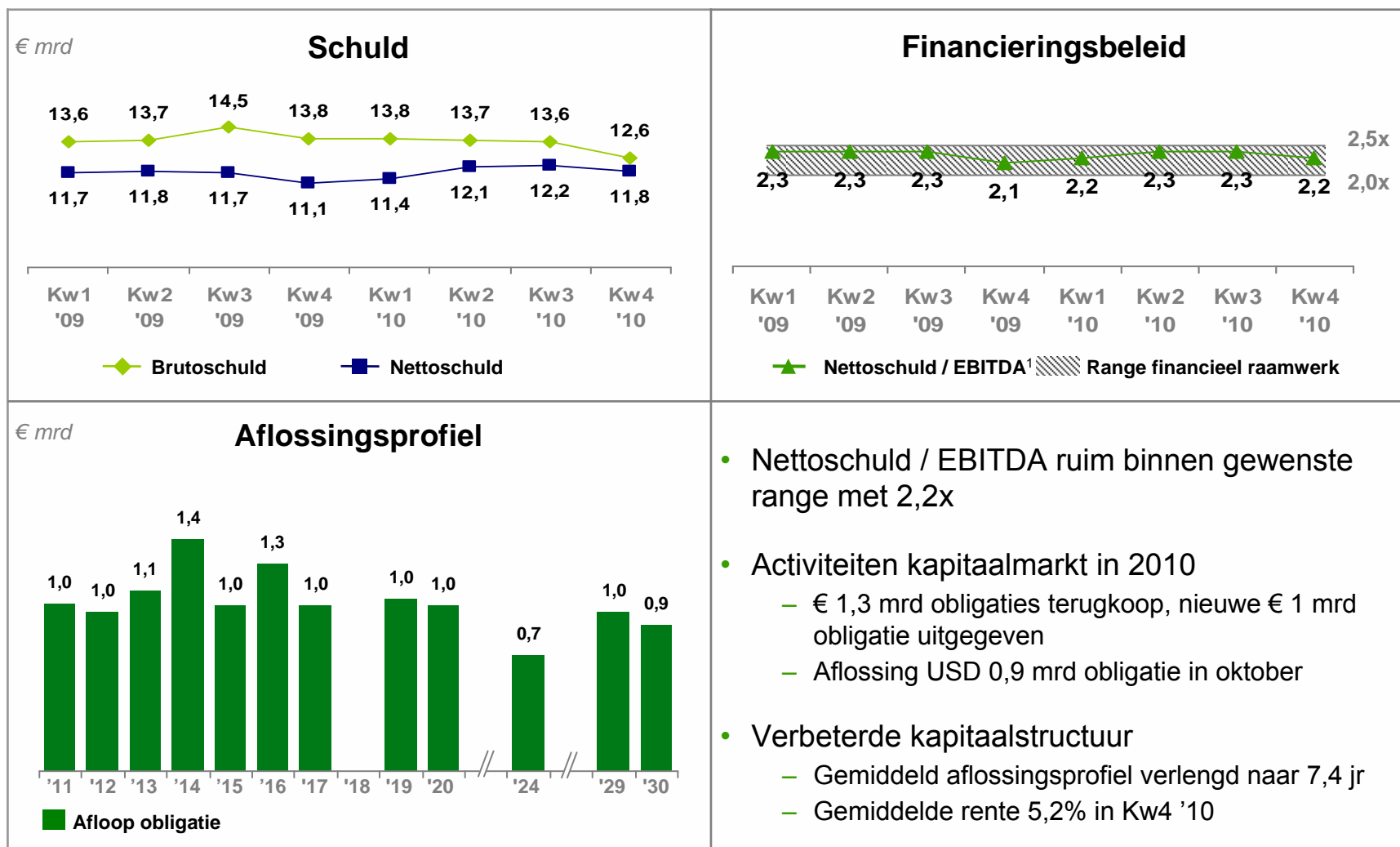
³ Gedefinieerd als operationeel resultaat plus afschrijvingen, amortisatie & impairments

Investeringsen



Financieel profiel

Profiel solide, nettoschuld / EBITDA ruim binnen gewenste range



1 Gebaseerd op 12 mnd gemiddeld EBITDA excl. boek winsten/verliezen, vrijval pensioen voorziening en reorganisatiekosten allen groter dan € 20 mln

Verwachtingen versus resultaten 2010

Goede prestaties, balans tussen winstgevendheid en marktaandelen

	Verwachtingen 2010	Gerapporteerd 2010
Omzet en overige opbrengsten	Ongeveer gelijk aan 2009 (€ 13,4 mrd ¹)	€ 13,4 mrd
EBITDA	> € 5,5 mrd	€ 5,5 mrd
Investerings	< € 2 mrd	€ 1,8 mrd
Vrije kasstroom²	> € 2,4 mrd	€ 2,4 mrd
Dividend per aandeel	€ 0,80	€ 0,80

¹ Gecorrigeerd voor verkochte onderdelen als SNT België & Nederland, B2B België, onderdelen van Getronics

² Vrije kasstroom uit operationele activiteiten, plus opbrengsten uit vastgoed, min investeringen, excl. belastingverrekening E-Plus

Regulering

Significante MTA verlagingen geïmplementeerd

Nederland

- Beroepsprocedure loopt

€ ct / min	Tot 7 juli	7 juli '10	sep '10	jan '11	sep '11	sep '12
KPN	7,00	5,60	5,60	4,20	2,70	1,20
Vodafone	7,00	5,60	5,60	4,20	2,70	1,20
T-Mobile	8,10	7,10	5,60	4,20	2,70	1,20

Duitsland

- Voorlopige tarieven, definitieve volgen in maart 2011

€ ct / min	Tot 1 dec '10	1 dec '10 – 30 nov '12
E-Plus	7,14	3,33
O2	7,14	3,37
Vodafone	6,59	3,33
T-Mobile	6,59	3,36

België

- Beroepsprocedure loopt

€ ct / min	Tot aug '10	aug '10	jan '11	jan '12	jan '13
KPN Group	11,43	5,68	4,76	2,92	1,08
Mobistar	9,02	4,94	4,17	2,62	1,08
Proximus	7,20	4,52	3,83	2,46	1,08

Geschatte impact op Omzet & EBITDA

€ mln	2010	2011E	2012E
Omzet	180	~500	~125
EBITDA	62	~200	~50

Verwachtingen 2011

Voortzetten huidige strategie

	Gerapporteerd 2010	Outlook 2011
EBITDA	€ 5.476 mln	Groei
Investerings	€ 1.809 mln	< € 2 mrd
Vrije kasstroom¹	€ 2.428 mln	Groei
Dividend per aandeel	€ 0,80	Ten minste € 0,85

- **Verwachtingen 2011 bevestigd**
- **Nieuw €1 mrd aandelen inkoopprogramma**

¹ Vrije kasstroom uit operationele activiteiten, plus opbrengsten uit vastgoed, min investeringen, excl. belastingverrekening E-Plus

Agenda

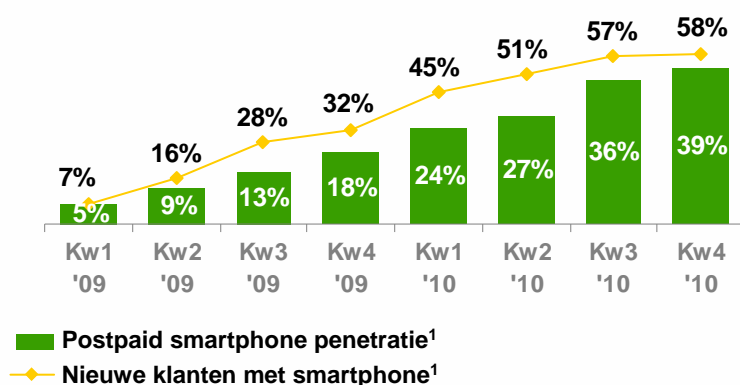
Financiële hoofdpunten	Carla Smits-Nusteling
Operationele hoofdpunten	Ad Scheepbouwer, CEO
Terugblik strategie	Ad Scheepbouwer



Nederlandse consumentenmarkt - mobiel

Mobiele data in de lift

Succesvolle focus op mobiele data

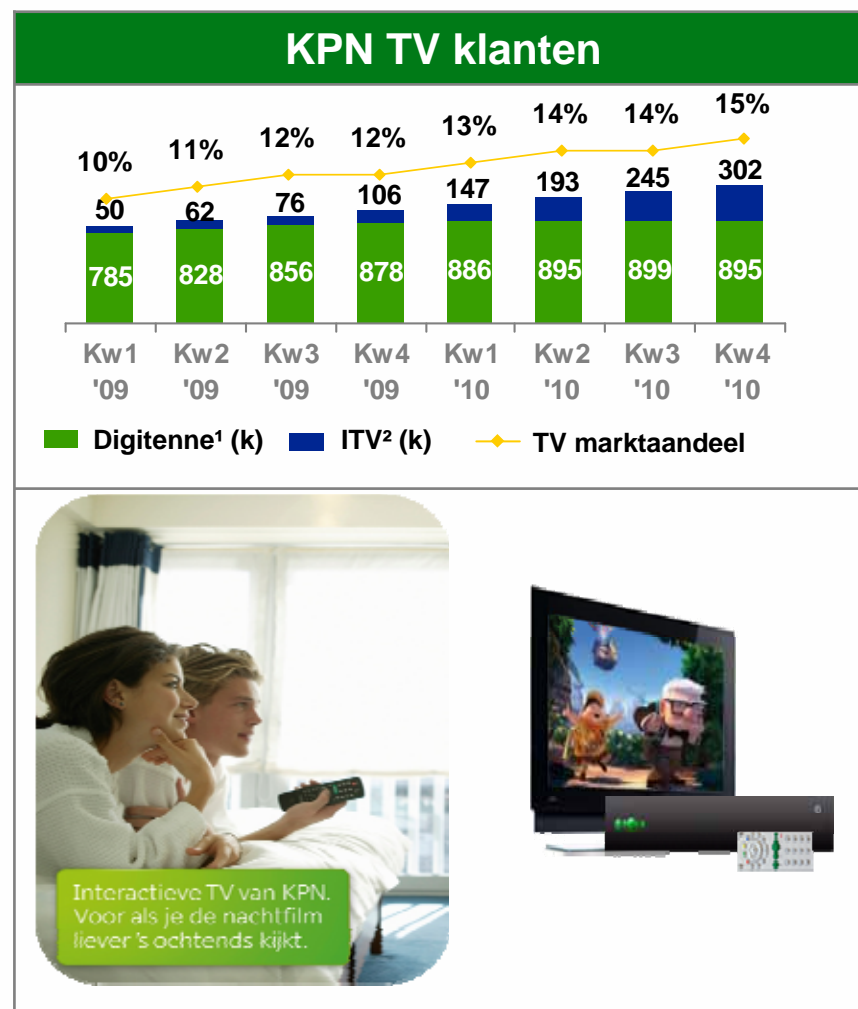


- Smartphones zeer populair
 - iPhone in assortiment
- Focus op waardevolle klanten
 - Groei in postpaid
- Omzet uit mobiele data en berichten stijgt van 28% naar 35%
- Uitbreiding winkelnetwerk naar 213 winkels in 2010

¹ Postpaid klanten excl. SIM only. Kw4 '10 gebaseerd op oktober en november data

Nederlandse consumentenmarkt - vast

Martkaandeel breedband licht onder druk, groei in iTV

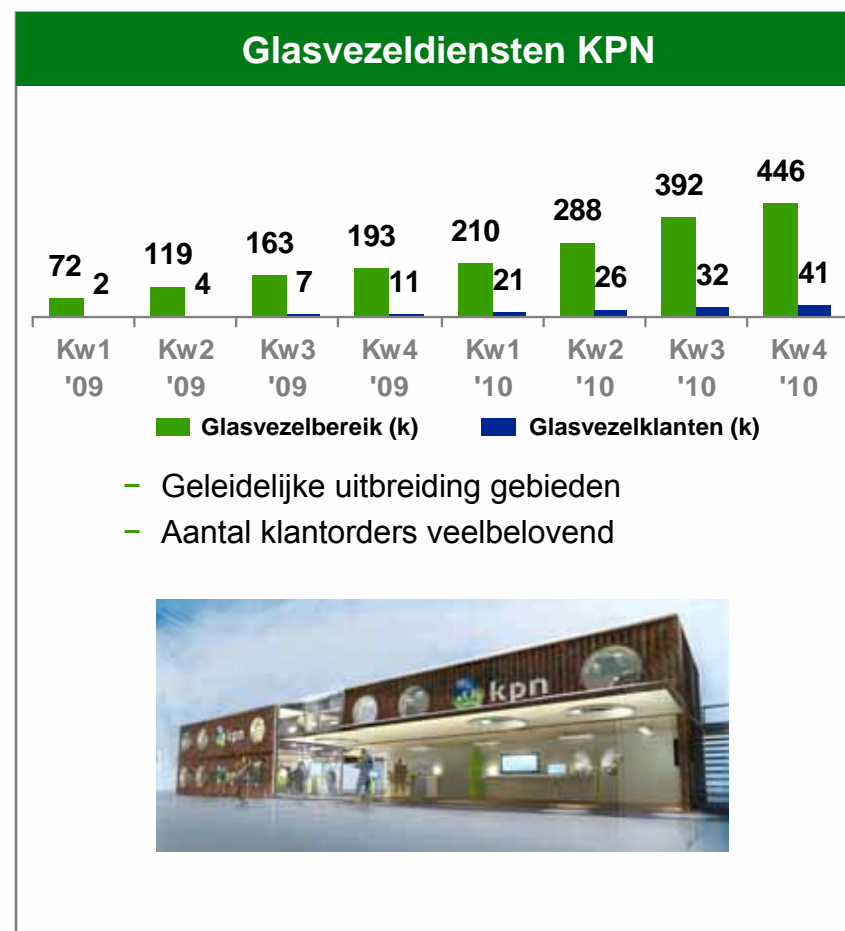
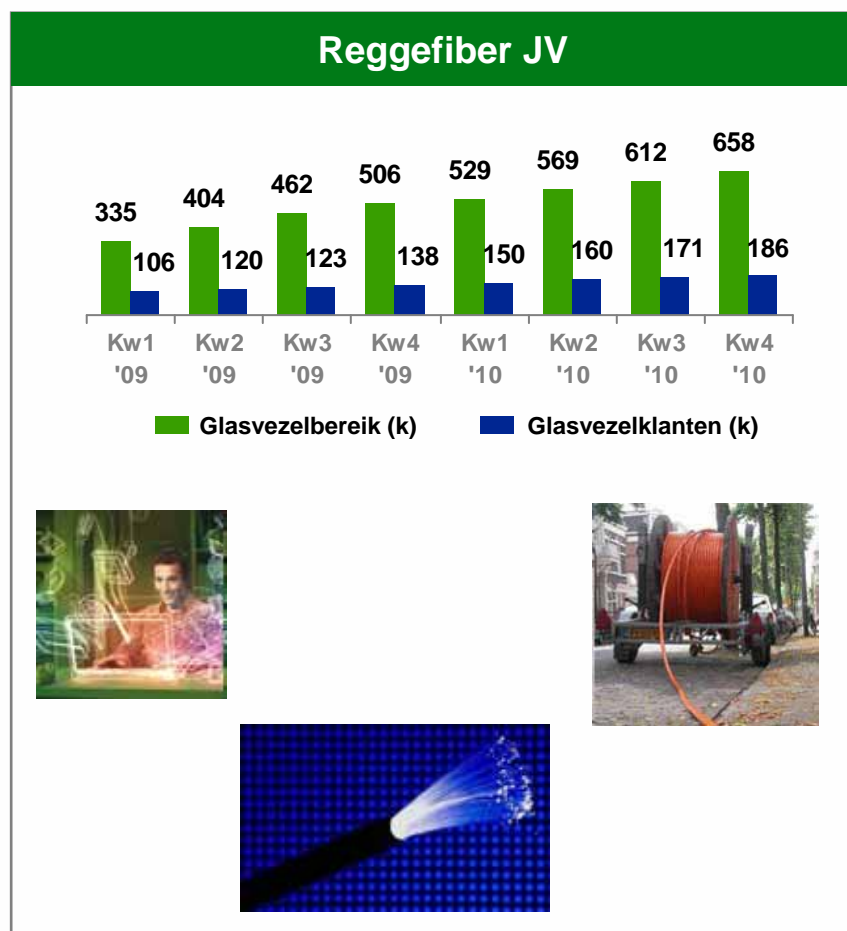


- Groei interactieve televisie
 - ~5.000 aansluitingen per week in het vierde kwartaal
- Groei iTV ondersteunt klantbasis breedband
- Televisie marktaandeel gestegen
- Breedband marktaandeel licht onder druk

1 Digitenne als primaire TV aansluiting
2 Inclusief FttH iTV

Glasvezel

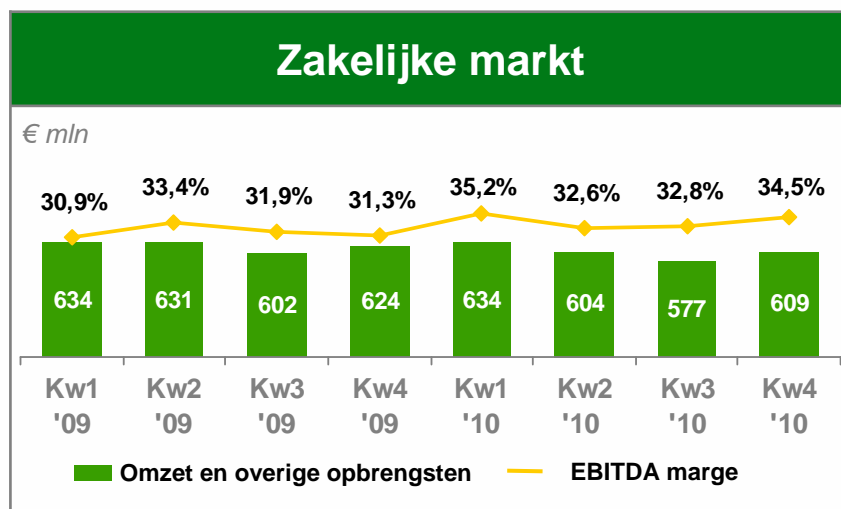
Glasvezelbereik groeit, aansluiten klanten op glasvezeldiensten vergt tijd



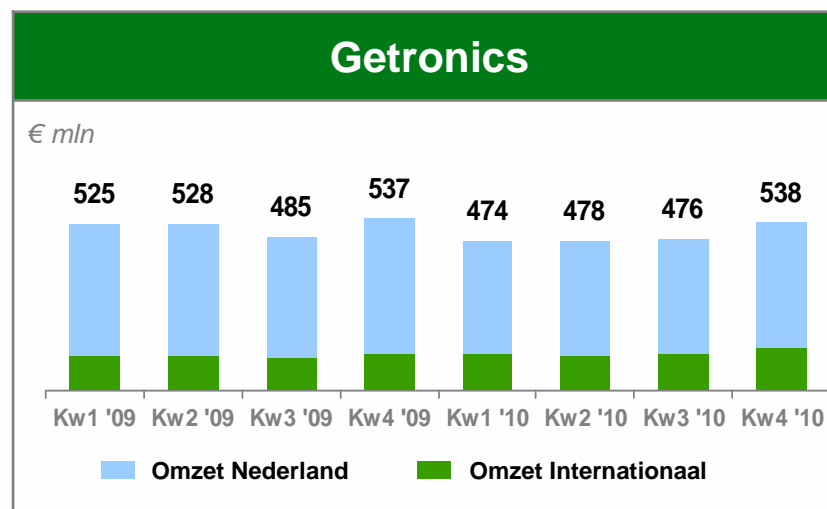
Reggefiber mikt op glasvezelbereik 1.1-1.3 mln huizen in 2012
KPN heeft ambitie 250.000 glasvezelklanten in 2012

Zakelijke markt en Getronics

Competitieve markt



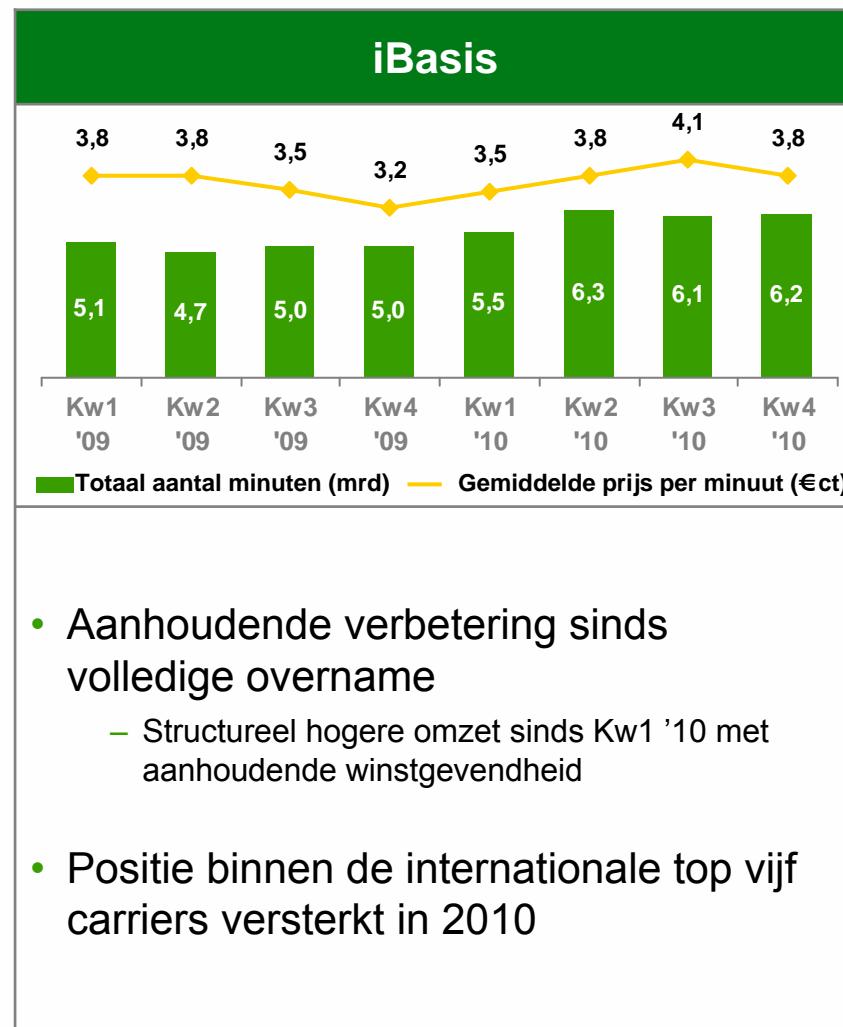
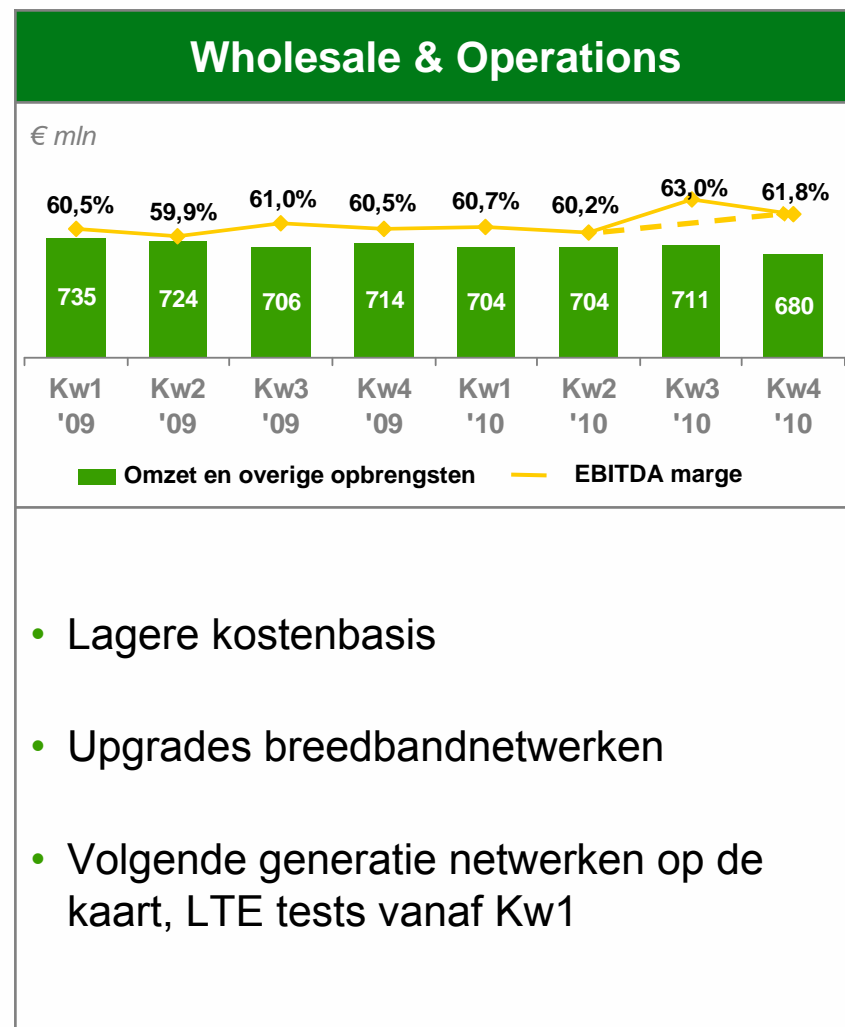
- Omzet daalt als gevolg van regelgeving en concurrentie
- Omzetdaling gecompenseerd door kostenverlaging
- 1,7 miljoen mobiele klanten
- Groei mobiele data



- 8% margedoel 2010 gehaald
- Omzet daalt t.o.v 2009, prijsdruk door concurrentie
- Vraag naar online werkplekbeheer stijgt
- Veelbelovende resultaten offshoring project

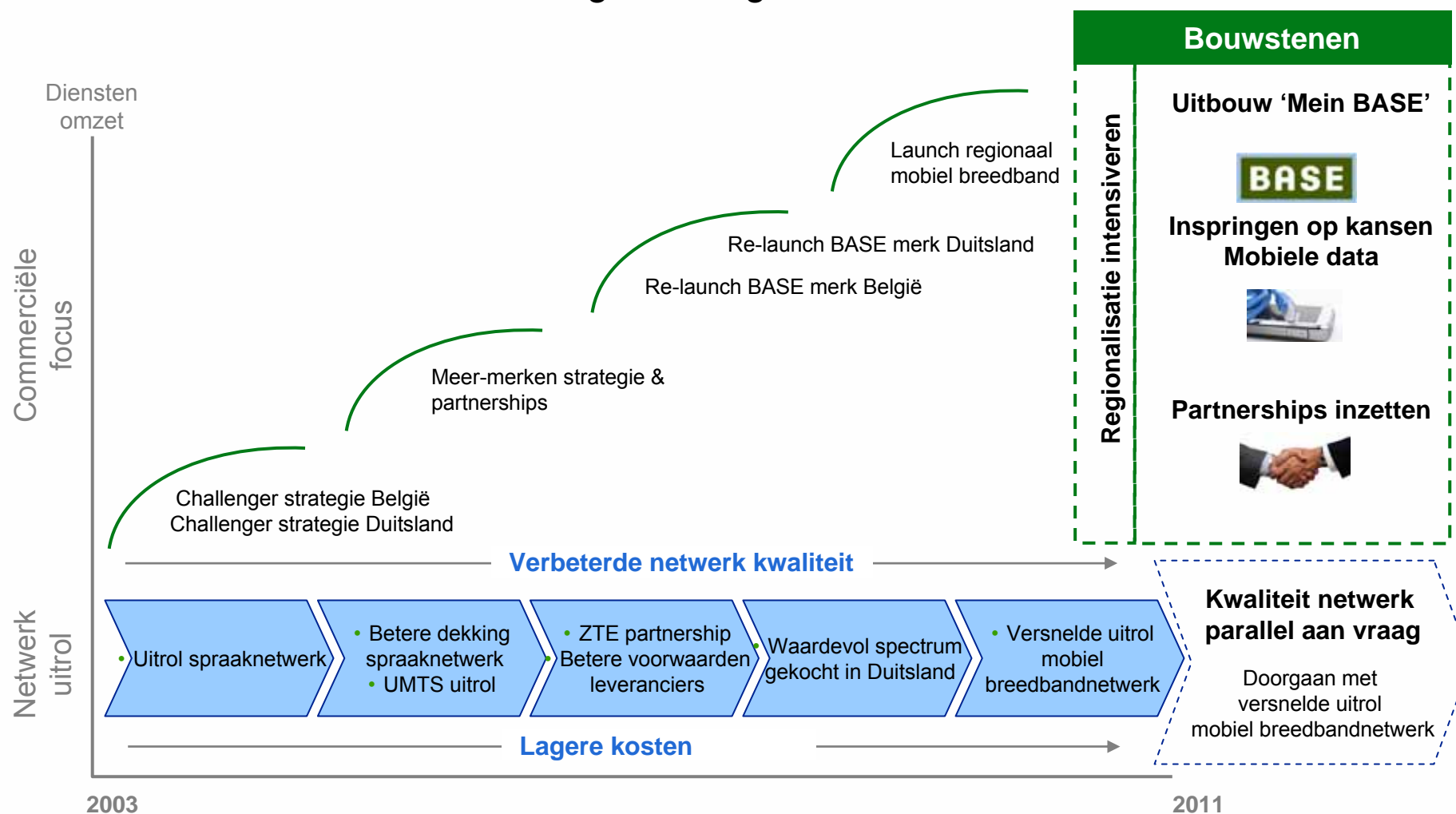
W&O en iBasis

Voortdurende focus op efficiëntie



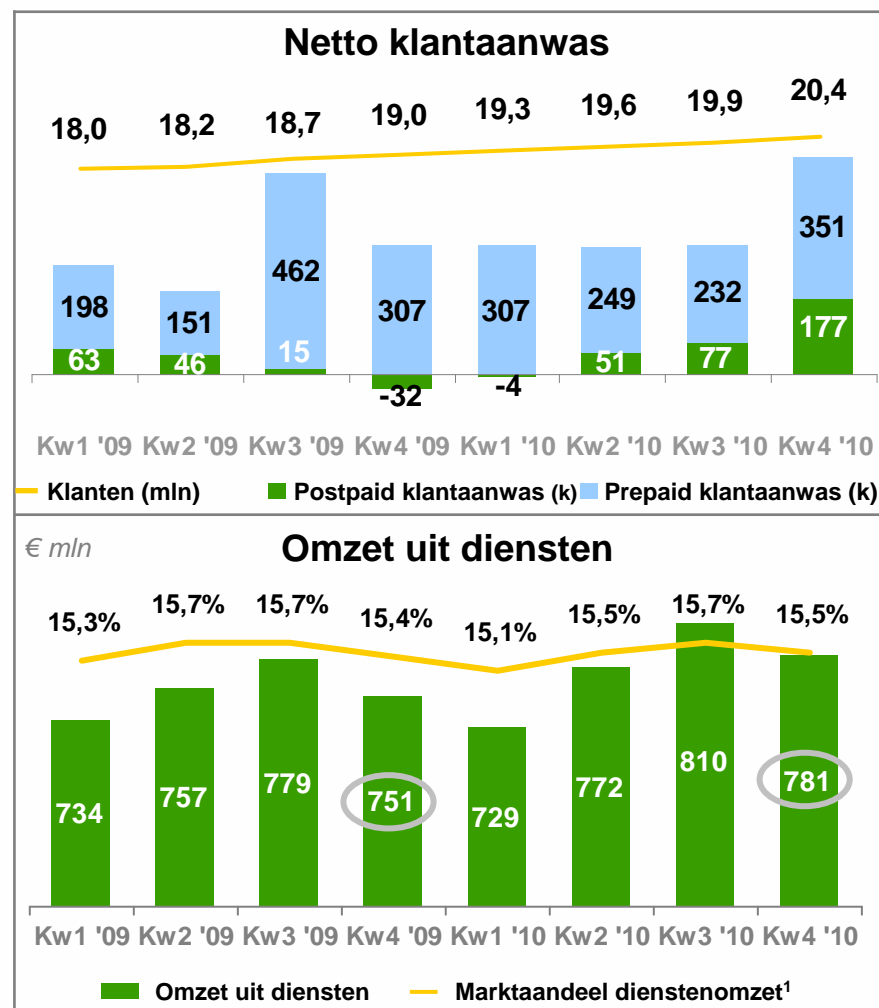
Mobile International - Challenger strategie

Bouwstenen voor continue winstgevende groei



Operationeel resultaat Duitsland

Onderliggende dienstenomzet groeit 6,1% gedreven door postpaid

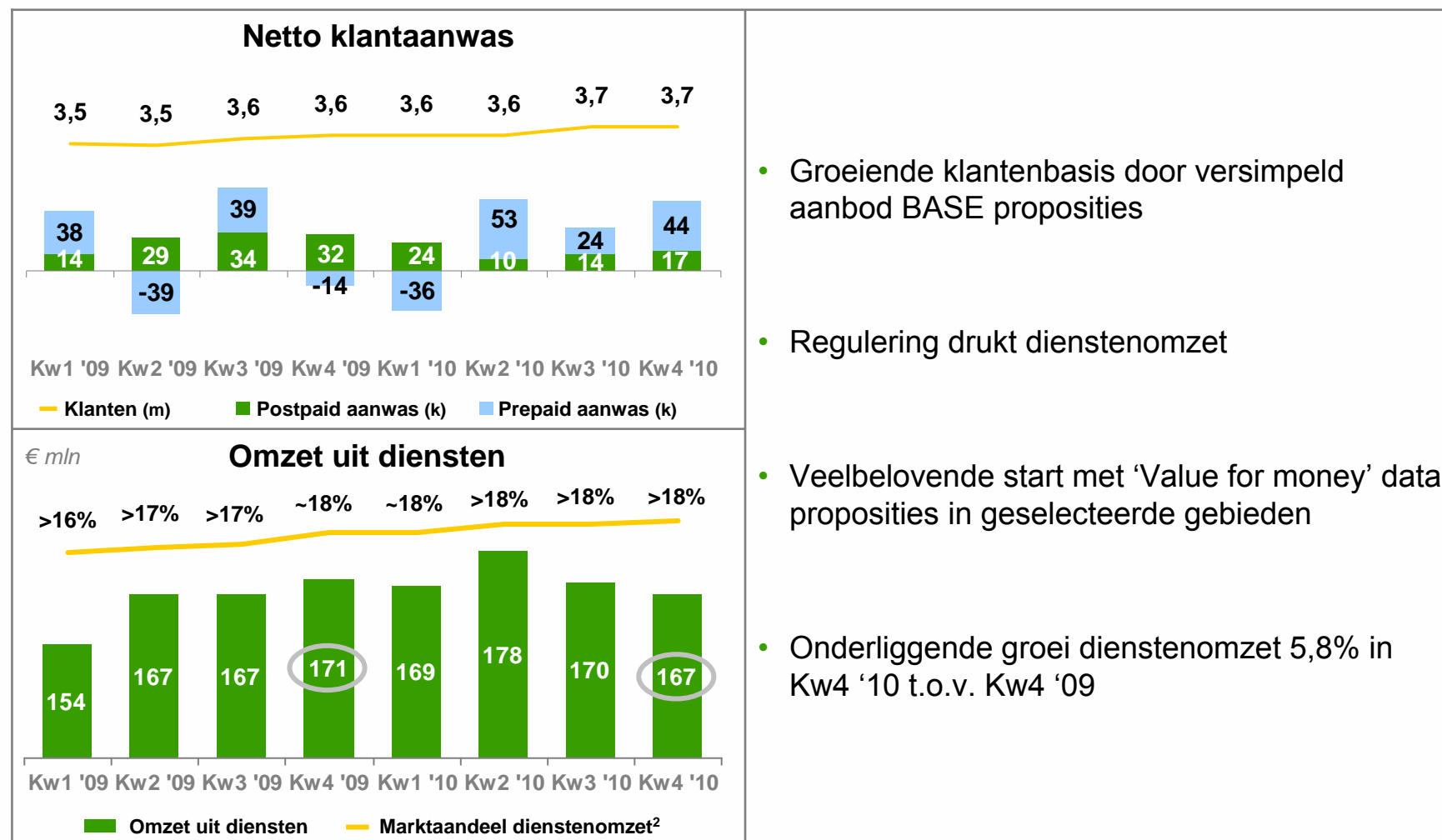


- Sterke groei nieuwe klanten in postpaid, klantbasis doorbreekt 20 miljoen
- Veelbelovende start met 'Value for money' data proposities in 9 stedelijke gebieden
- Verbeterde trend dienstenomzet
- Goede onderliggende trend zet door in komende kwartalen

¹ Management taxaties, gebaseerd op dienstenomzet

Operationeel resultaat België¹

Dienstenomzet daalt door regulering, onderliggende groei 5,8% op jaarbasis

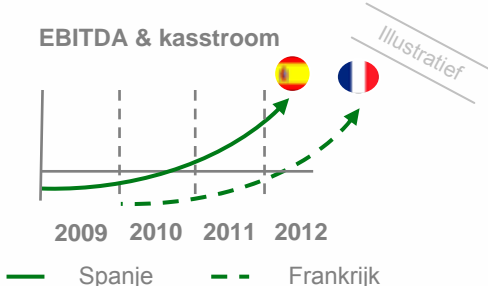
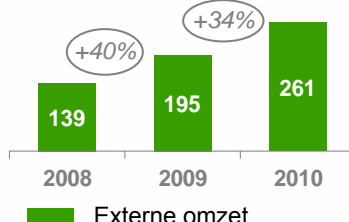


¹ Alleen dienstenomzet

² Management taxaties

Spanje, Frankrijk en Ortel Mobile

Sterke omzetgroei, positieve EBITDA & Kasstroom in Spanje

	Spanje & Frankrijk	Ortel Mobile
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> Uitbreiding merken, richten op specifieke segmenten, partnerships Voortdurende kostenbesparingen / proces optimalisatie Spanje positieve kasstroom in 2010, Frankrijk volgt in 2012 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisitie resterend 35% belang, strategie voortgezet Uitbreiding naar nieuwe markten
Behaald	<p>EBITDA & kasstroom</p>  <ul style="list-style-type: none"> ~400k klanten in Spanje ~400k klanten in Frankrijk 	<ul style="list-style-type: none"> Succesvolle uitbreiding naar Frankrijk & Spanje Sterke omzetgroei & verbeterde winstgevendheid
Omzet	 <ul style="list-style-type: none"> Omzetgroei in 2010 voornamelijk door omzet inflectie Ortel Mobile 	

Vooruitkijkend

- Nieuw MVNE platform met lagere kostenbasis en snellere introductietijd
- Richten op nieuwe partnerships
- Kostenbesparingen herinvesteren in omzetgroei

Agenda

Financiële hoofdpunten	Carla Smits-Nusteling, CFO
Operationele hoofdpunten	Ad Scheepbouwer, CEO
Terugblik Strategie	Ad Scheepbouwer



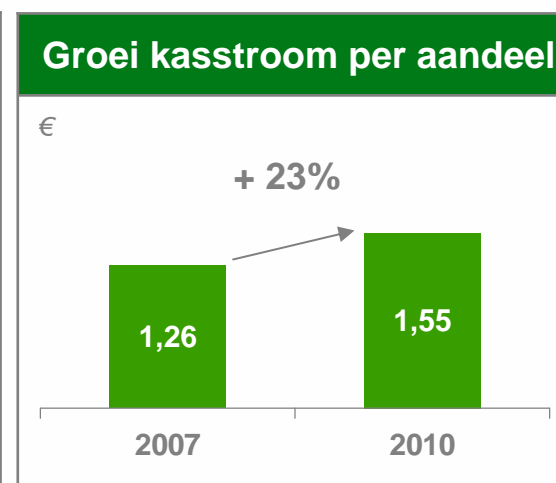
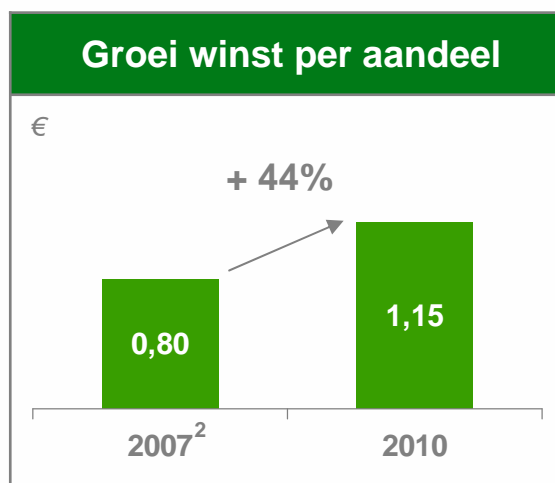
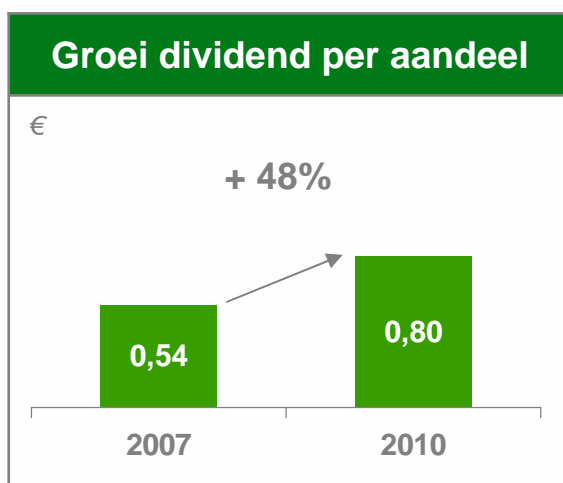
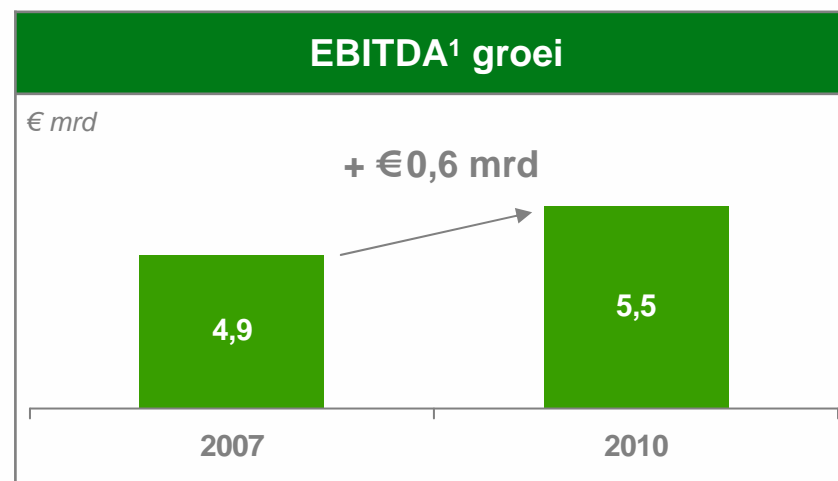
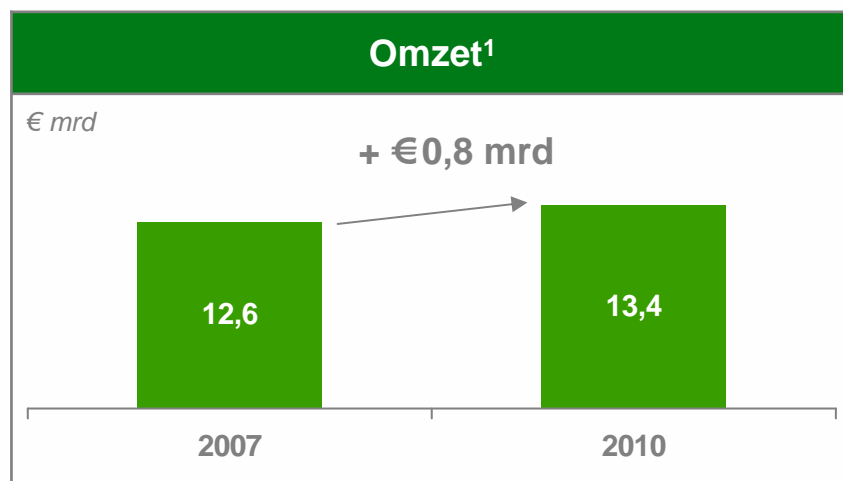
Resultaten 'Terug naar Groei' strategie 2008 - 2010

Goede resultaten ondanks economische tegenwind

	Ambities 'Terug naar Groei' strategie (2008 - 2010)	Resultaten
Nederland	<ul style="list-style-type: none"> Leidende dienstverlener Omzet en EBITDA weer laten groeien 	<ul style="list-style-type: none"> Stevige positie in alle segmenten, marktaandeel breedband daalt licht Geen omzetstijging door economische tegenwind, regulering EBITDA groeit, winstgevendheid sterk
Mobile International	<ul style="list-style-type: none"> Blijvend beter presteren dan de markt Selectieve expansie in Europa 	<ul style="list-style-type: none"> Beter gepresteerd dan de markt met verbeterde marges in Duitsland, België Leidende MVNO's in Spanje en Frankrijk
Getronics / iBasis	<ul style="list-style-type: none"> Positieve bijdrage van Getronics en iBasis 	<ul style="list-style-type: none"> Goede winstgevendheid Getronics, ondanks economische tegenwind Goede resultaten iBasis volgend op strategische herpositionering na koop resterend minderheidsbelang eind '09

Financiële resultaten 'Terug naar Groei' 2008 - 2010

Significante resultaten ten tijde van economische tegenwind



¹ Impact op gerapporteerde cijfers van verkoop en acquisitie onderdelen (met name Getronics, iBasis op omzet), economische tegenwind en regulering

² Winst per aandeel 2007 gecorrigeerd voor impact DTA in Duitsland (+€ 1,2 mrd) op winst na belasting in Kw4 '07

‘Terug naar Groei’: meer dan alleen financieel

Goede stappen medewerkersbetrokkenheid, klanttevredenheid en MVO

Medewerkersbetrokkenheid



- Medewerkersbetrokkenheid gestegen

Stijgende klanttevredenheid

- Klanttevredenheid gestegen, maar ruimte voor verbetering
- Structurele programma's om dienstverlening te verbeteren

Duurzaam leven en werken

Het Nieuwe Werken

- Betere balans tussen werk en privé



- 10.000 KPN medewerkers kunnen telewerken
- Getronics campagne

Energie verantwoord

- Op weg naar groene ICT



- Reductie gebruik fossiele brandstoffen
- 75% Groene stroom in Nederland
- 'Groene tips' voor klanten

DJ Sustainability Index & transparantie

- Opgenomen in Dow Jones Sustainability Index
- Winnaar Kristal award transparantie benchmark van Ministerie Economische Zaken, Landbouw & Innovatie

Hoofdpunten 2010

- Goed jaar voor KPN
- Winstgevendheid Nederlandse Telecomactiviteiten opnieuw verbeterd
- Groei dienstenomzet Duitsland, met sterke marge
- Dividend per aandeel € 0,80, aandeleninkoop € 1 mrd afgerond in 2010
- Outlook 2011 bevestigd, € 1 mrd aandelen inkoopprogramma voor 2011

