

Jaarresultaten 2009

26 januari 2010

Safe harbor

Non-GAAP measures and management estimates

This presentation contains a number of non-GAAP figures, such as 'existing' and 'disposed' revenues and other income, 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 € 20 mn. 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 at E-Plus.

The term 'existing' indicates that only the Getronics business that was part of KPN Group as at the end of the reporting period of the interim financial statements are included. The term 'disposed' refers to the Getronics business which is no longer part of KPN Group at the end of the reporting period of the interim financial statements. The term 'existing and disposed' refers to, and only to, businesses that were part of Getronics at the initial consolidation of Getronics within the KPN Group on 23 October 2007.

The term 'Dutch Telco business' is defined as the Netherlands excluding Getronics, iBasis and book gains on real estate. The term service revenues refers to wireless service revenues.

All market share information in this presentation 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.

Forward looking statements

Certain statements contained in this presentation 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, its 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 2008 Annual Report.

- *Deze presentatie is een korte 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



Hoofdpunten 2009

- Goed jaar voor KPN, ondanks economische tegenwind
- Crisis raakt zakelijke markt, omzet gedaald
- Maatregelen genomen, overige doelen 2009 gehaald
- Nieuw € 1 miljard aandelen inkoopprogramma, dividend stijgt
- Resultaten 2009 geven vertrouwen voor halen doelen 2010

Groepsresultaten

Groeiende winstgevendheid ondanks omzetsdruk

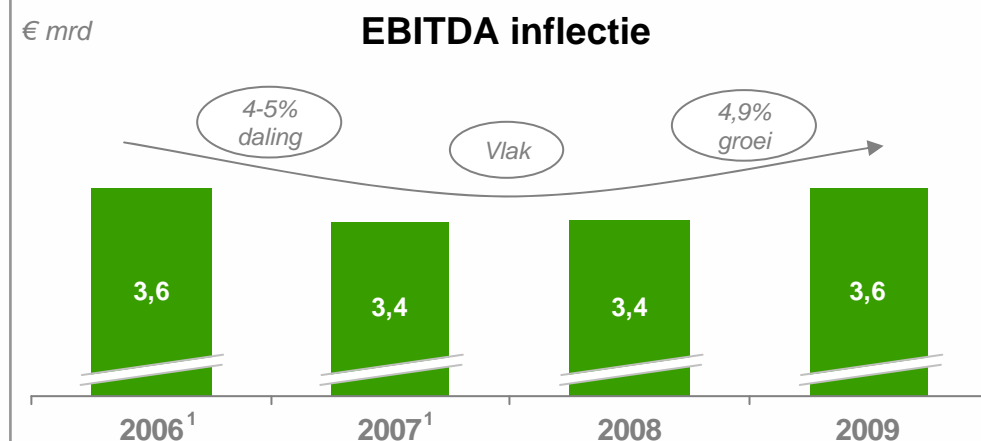
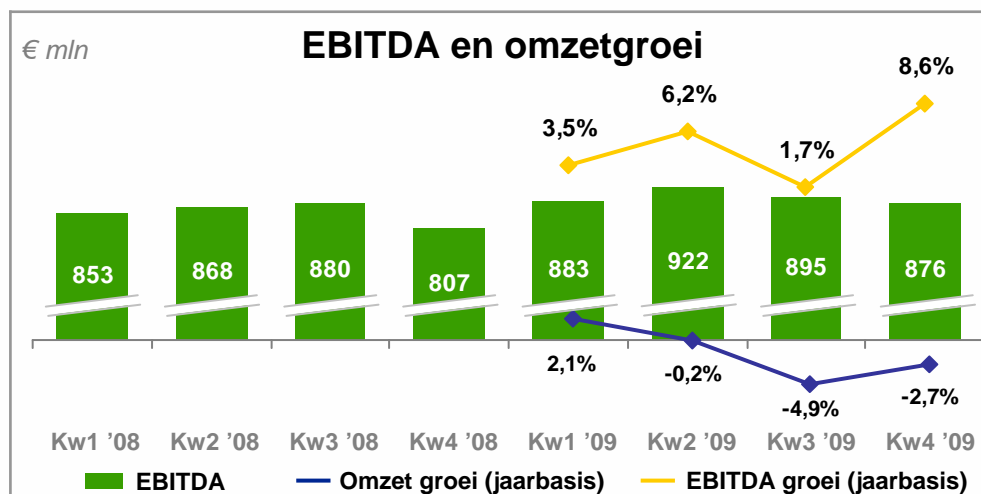
€ mln	Kw4 '09	Kw4 '08	%	FY 09	FY '08	%
Opbrengsten en baten (gerapporteerd)	3.371	3.718	-9,3%	13.509	14.602	-7,5%
— Getronics omzet (afgestoten)	-	97	-	22	623	-
Opbrengsten en baten (bestaand)	3.371	3.621	-6,9%	13.487	13.979	-3,5%
Operationele kosten	2.647	3.126	-15%	10.659	12.005	-11%
— waarvan afschrijving ¹	383	397	-3,5%	1.550	1.614	-4,0%
— waarvan amortisatie ¹	200	292	-32%	792	847	-6,5%
Operationeel resultaat	724	592	22%	2.850	2.597	9,7%
Financiële opbrengsten/kosten	-240	-188	28%	-808	-704	15%
Winst uit deelnemingen	-	-	-	-6	-6	-
Winst voor belasting	484	404	20%	2.036	1.887	7,9%
Belastingen	609	-107	n.m.	139	-550	n.m.
Winst na belasting	1.093	297	>100%	2.175	1.337	63%
Winst per aandeel²	0,67	0,18	>100%	1,33	0,77	73%
EBITDA³ (gerapporteerd)	1.307	1.281	2,0%	5.192	5.058	2,6%
— Getronics EBITDA (afgestoten)	-	17	-	-	45	-
EBITDA³ (bestaand)	1.307	1.264	3,4%	5.192	5.013	3,6%

- Omzetsdaling 2009 afkomstig van regulering (~€ 290 mln), iBasis (€ 193 mln), Getronics (€ 110 mln) en lagere vastgoedopbrengsten (€ 76 mln)
- Stijging winst na belasting en winst per aandeel door belastingbate €705 mln E-Plus

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

Nederlandse Telecomactiviteiten

Sterke prestaties, focus op winstgevendheid



- Focus op winstgevendheid werpt vruchten af in 2009
- EBITDA stijgt 8,6% in Kw4 '09 vs Kw4 '08
- EBITDA stijgt in 2009 met 4,9% vs 2008

¹ Inschatting EBITDA Nederlandse Telecomactiviteiten, gezien ander rapportage format voorafgaand aan 2008

Kostenbesparingen

Kosten substantieel lager, meer besparingen mogelijk

Kwaliteit dienstverlening



- Betere dienstverlening, klanttevredenheid
- Sinds 2007 60% minder vragen en klachten bij helpdesk

Klantenwerving



- Minder gratis mobiele telefoons

Leveranciers



- Leverancierskosten ~15% lager

Afhandelen verkeer



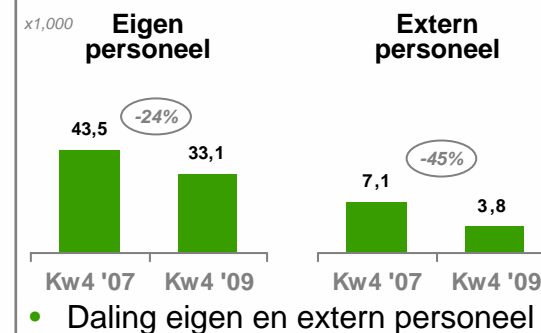
- Lagere MTA en roaming

Vereenvoudiging

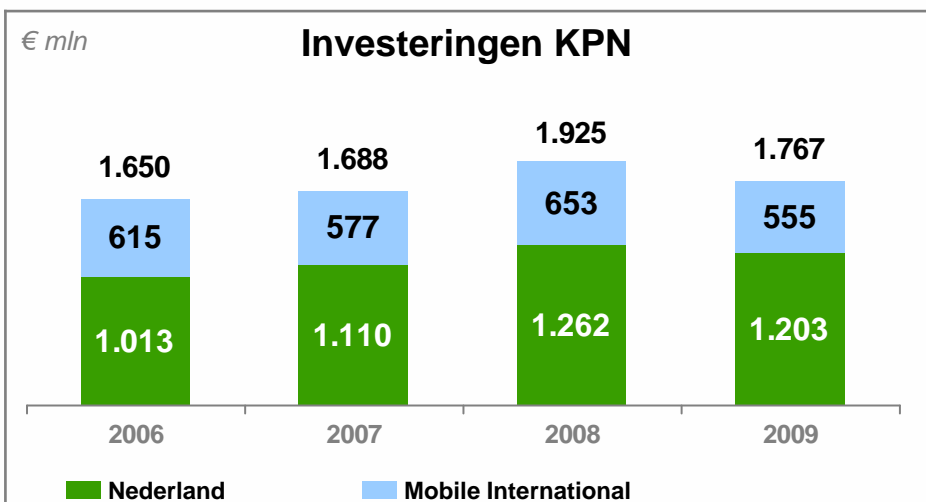


- Minder merken
- Vereenvoudiging processen

Personeel

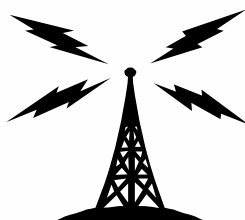


Investeringsen



- Jaarlijks meer dan 1 miljard euro aan investeringen in Nederland

- Investeringsen internationaal ~ € 600 miljoen per jaar



Verwachtingen versus resultaten 2009

	Verwachtingen 2009	Behaald 2009	
Omzet en overige inkomsten	€ 13,6 - 13,8 mrd	€ 13,5 mrd	✗
EBITDA	Belangrijke stap richting doel 2010	€ 5,2 mrd	✓
Investerings	€ 1,8 - 1,9 mrd	€ 1,8 mrd	✓
Vrije kasstroom¹	~ € 2,4 mrd	> € 2,4 mrd	✓
Dividend per aandeel	Belangrijke stap richting € 0,80 doel 2010	€ 0,69	✓

- Verwachtingen 2009 voor EBITDA, investeringen, vrije kasstroom en dividend behaald
- Omzet licht lager dan verwachting

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

Vooruitzichten

Bevestiging outlook 2010, groei EBITDA, kasstroom en dividend in 2011

Outlook 2010

- Omzet en overige inkomsten ongeveer gelijk aan 2009
- EBITDA van meer dan €5,5 mrd
- Vrije kasstroom van tenminste €2,4 mrd
- Dividend per aandeel van €0,80

Outlook 2011

- Voortzetten 'Terug naar groei' strategie
- Groei van EBITDA, vrije kasstroom en dividend per aandeel
- Financiële uitgangspunten ongewijzigd
- Dividend per aandeel tenminste €0,85 in 2011

Agenda

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



Voortgang 'Terug naar Groei' strategie

Solide vooruitgang geboekt

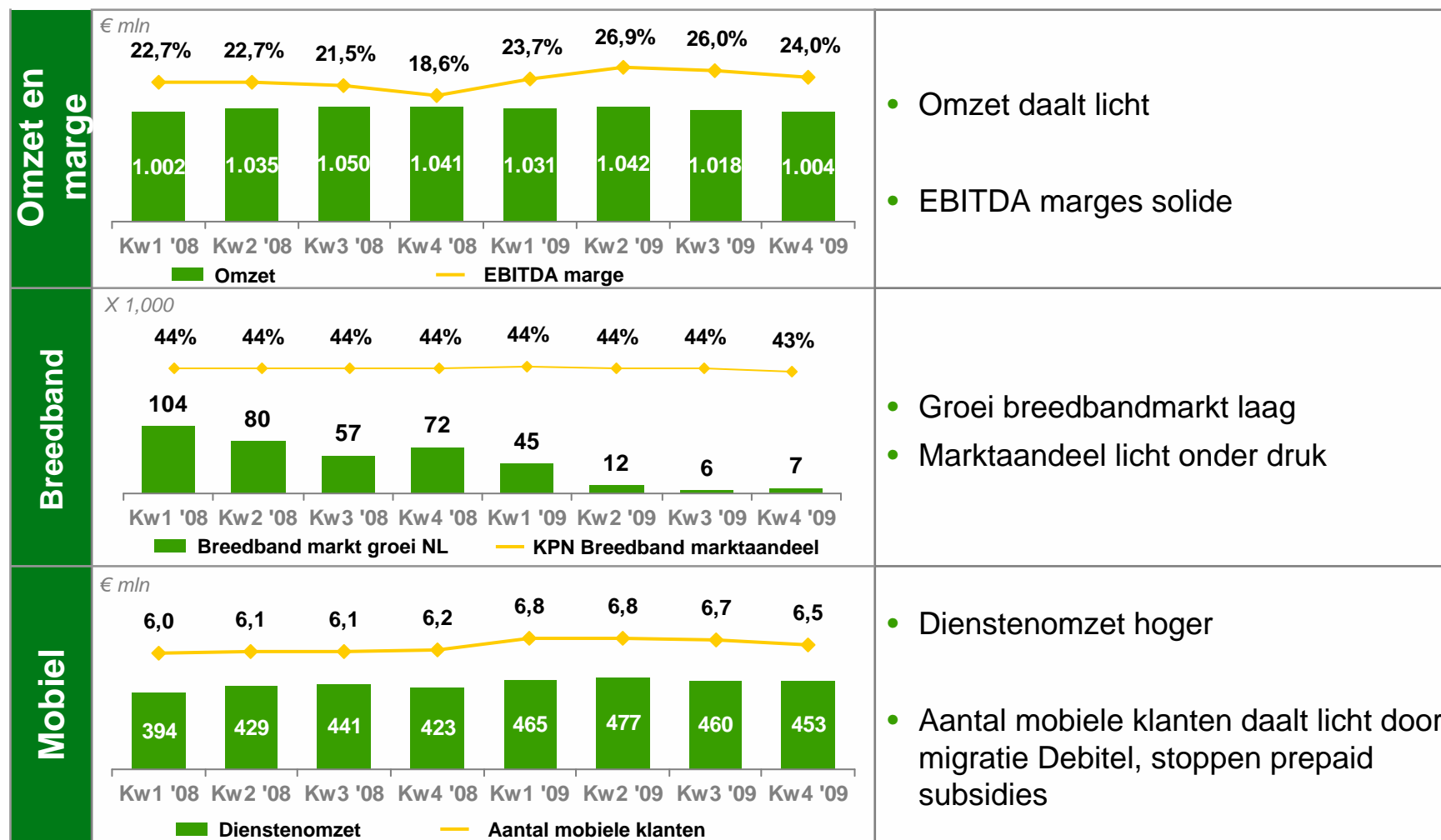
	Ambities 'Terug-naar-Groei' strategie (2008-2010)	Resultaten 2008-2009
Nederland	<ul style="list-style-type: none"> Leidende dienstverlener EBITDA weer laten groeien 	<ul style="list-style-type: none"> Stevige positie in alle segmenten, mark aandelen gehandhaafd EBITDA groeit weer
Mobile International	<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 solide marges BASE groeit, E-Plus begint aan nieuwe fase strategie 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"> Getronics en KPN Zakelijk geïntegreerd Goede winstgevendheid Getronics, ondanks crisis Strategische herpositionering iBasis na koop resterend minderheidsbelang

Consumentenmarkt

Betere prestaties leiden tot verbeterde winstgevendheid

Ambities 'Terug-naar-groei'	Resultaten 2008-2009
<p>Focus op klanten</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Verlies vaste aansluitingen laag en stabiel • Bijna 1 miljoen TV klanten • Tweesporen strategie breedband: regionale uitrol glasvezel en VDSL upgrade • Marktleidende positie mobiel behouden • Vereenvoudiging leidt tot sterke winstgevendheid • Kwaliteit dienstverlening verbeterd
<p>Groei in mobiele diensten</p> 	
<p>Verlies vaste aansluitingen stoppen</p> 	
<p>Vereenvoudigde multi brand portefeuille</p> 	
<p>Mix van FttC en FttH</p> 	
<p>Kostenbesparing</p> 	

Operationele hoofdpunten consumentenmarkt



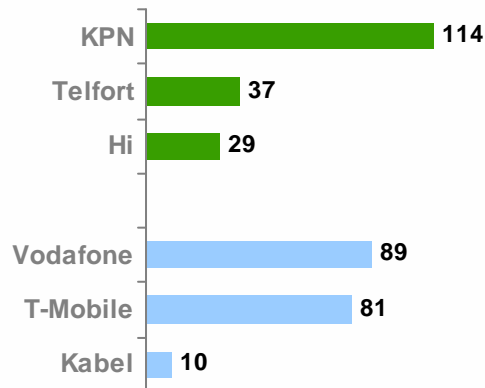
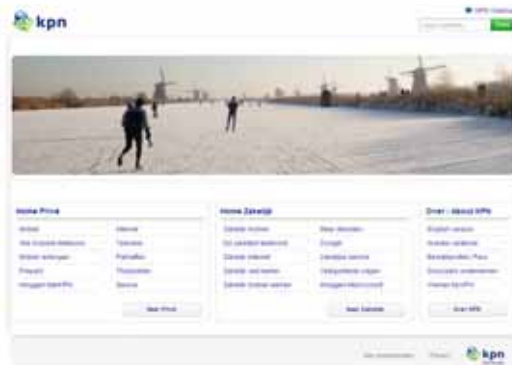

- Omzet daalt licht
- EBITDA marges solide

- Groei breedbandmarkt laag
- Marktaandeel licht onder druk

- Dienstenomzet hoger
- Aantal mobiele klanten daalt licht door migratie Debitel, stoppen prepaid subsidies

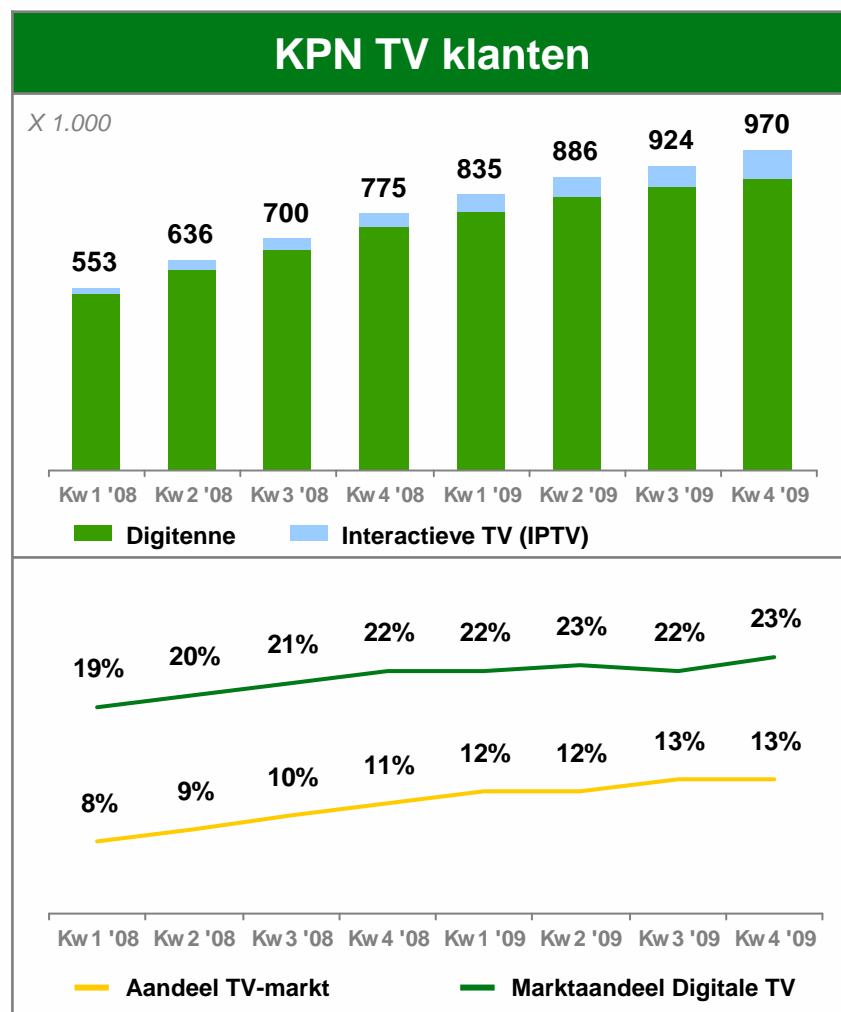
Distributiekkanalen en dienstverlening consument

Leidende marktpositie verstevigd

Winkels	Online	Kwaliteit dienstverlening														
<ul style="list-style-type: none">• Drie sterke merken• Ombouw 90 KPN winkels	<ul style="list-style-type: none">• Nieuwe KPN klantwebsite• Verkopen stijgen	<ul style="list-style-type: none">• Minder klachten, problemen sneller oplossen• Medewerkers worden beloond als klanttevredenheid stijgt														
<p>Aantal eigen winkels</p>  <table><tr><th>Merke</th><th>Aantal winkels</th></tr><tr><td>KPN</td><td>114</td></tr><tr><td>Telfort</td><td>37</td></tr><tr><td>Hi</td><td>29</td></tr><tr><td>Vodafone</td><td>89</td></tr><tr><td>T-Mobile</td><td>81</td></tr><tr><td>Kabel</td><td>10</td></tr></table>	Merke	Aantal winkels	KPN	114	Telfort	37	Hi	29	Vodafone	89	T-Mobile	81	Kabel	10	<p>KPN.com</p> 	<p>‘Net Promotor Score’</p> 
Merke	Aantal winkels															
KPN	114															
Telfort	37															
Hi	29															
Vodafone	89															
T-Mobile	81															
Kabel	10															

TV

Bijna 1 miljoen televisiekanten



TV strategie

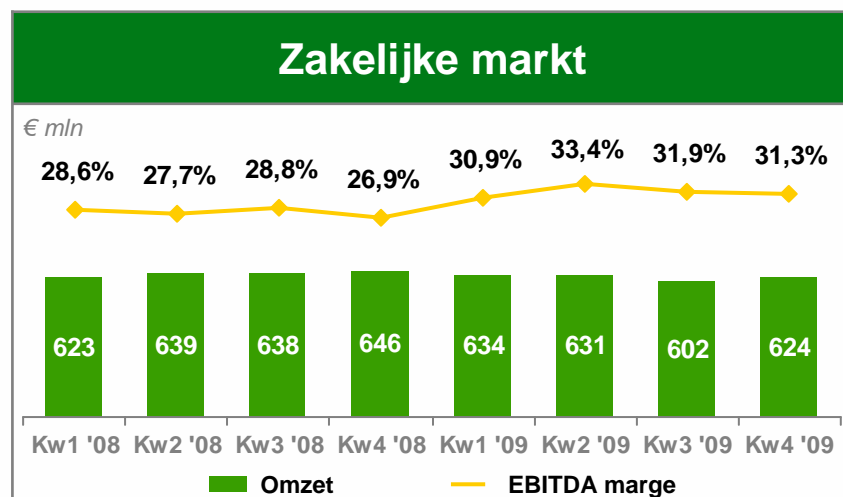
- Bijna 1 miljoen televisie klanten
- Groei IPTV is versneld, ~90.000 klanten aan het eind van 2009
- Netwerk upgrade met VDSL maakt opschalen IPTV mogelijk

Zakelijke markt

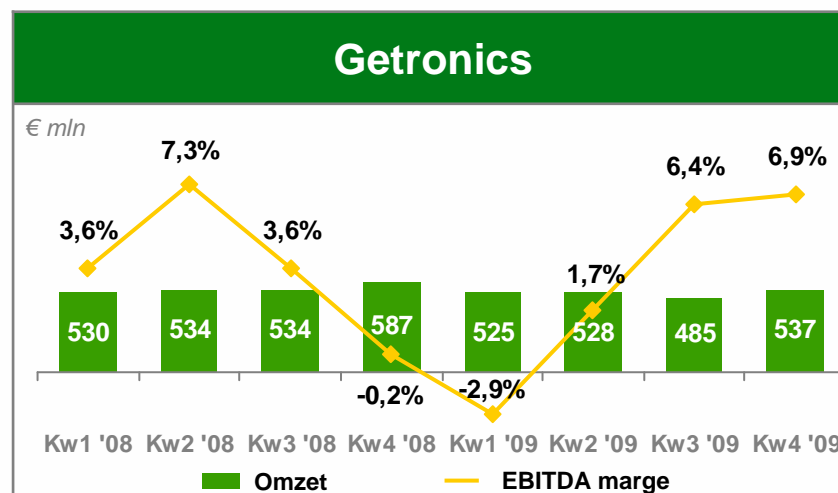
Handhaving leidende positie, met solide financiële prestaties

Ambities 'Terug-naar-groei'	Resultaten 2008-2009
<div data-bbox="302 486 660 550">Focus op klanten</div> <div data-bbox="302 550 660 774">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Handhaving leidende positie, stabiele marktaandelen • Hogere positie in de waardeketen door integratie zakelijke markt en Getronics
<div data-bbox="302 798 660 861">Migratie naar diensten op IP-based</div> <div data-bbox="302 861 660 1093">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Hogerop in de waardeketen • Verkoop niet-kernactiviteiten Getronics
<div data-bbox="302 1109 660 1173">Vereenvoudigd portfolio</div> <div data-bbox="302 1173 660 1388">  </div>	<div data-bbox="1108 1109 1971 1173">Kostenbesparingen</div> <div data-bbox="1108 1173 1971 1388">  </div> <ul style="list-style-type: none"> • Solide financiële prestaties ondanks economische crisis • Verbetering klanttevredenheid

Operationele update Zakelijke Markt en Getronics






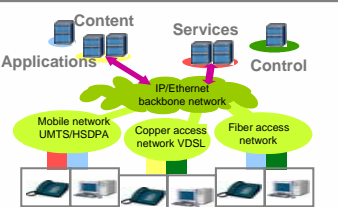


- Omzet daalt, als gevolg van crisis, regelgeving
- Omzetdaling gecompenseerd
- Winstmarges stabiel



- Omzet daalt als gevolg van crisis
- Impact crisis onveranderd, geen signalen verslechtering
- Op schema voor 8% margedoel in 2010

Wholesale & Operations

Substantiële kostenreducties en netwerk upgrades

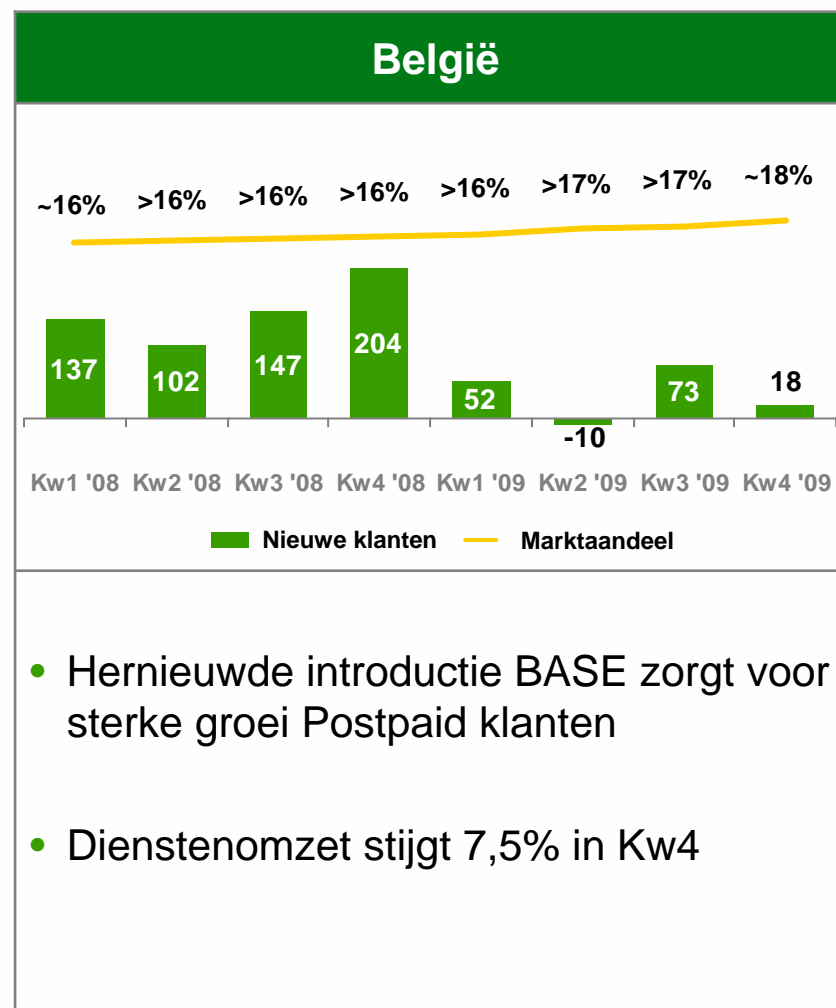
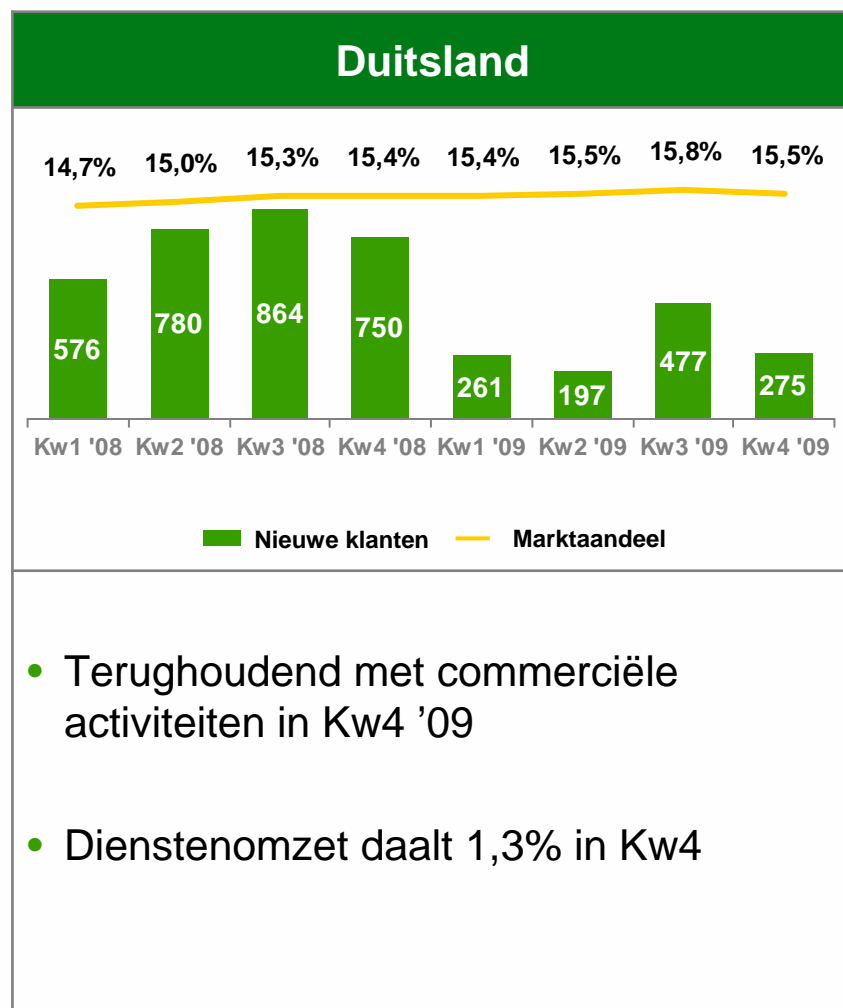
Ambities 'Terug-naar-Groei'	Resultaten 2008-2009
<p>Proactieve uitrol netwerk</p> <p>All-IP services and infrastructure</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbasis verlaagd in lijn met omzet trend FttC en FttH uitrol, VDSL2 upgrade afgerond in Kw2 '10
<p>Vereenvoudigde processen</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Minderheidsbelang in Reggefiber JV voor uitrol open glasvezelnet Verdere upgrade mobiele netwerken
<p>Internationale wholesale</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Groeimogelijkheden internationale wholesale door aankoop resterend belang iBasis
<p>Open toegangsmodel</p> 	<p>Laagste kosten</p> 
<p>Betrouwbare wholesale partner</p> 	

Mobile International

Winstgevend beter presteren dan de markt door Challenger strategie



	2008	2009
Markt	<ul style="list-style-type: none"> • Licht dalende markt, economische omstandigheden verslechteren in Kw4 • Impact regulering (MTA) • Grote partijen promoten datagebruik 	<ul style="list-style-type: none"> • Zwak economisch klimaat, krimpende markt • Toenemende concurrentie • Sterke impact verplichte tariefsverlagingen • Groei datagebruik
Mobile International	<ul style="list-style-type: none"> • Groei overtreft markt met ~8%-punt • Implementatie regiostrategie België, groei trekt aan • Start MVNO in Spanje voorbereidingen in Frankrijk 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie regionalisatie in Duitsland, markt overtroffen • Sterke groei in België door challenger strategie met regionale focus • MVNO's opgeschaald
Financieel	<ul style="list-style-type: none"> • Winstgevende groei in krimpende markt • Dienstenomzet groeit ~6% op jaarbasis • EBITDA stijgt ~10% (~36% marge) 	<ul style="list-style-type: none"> • Winstgevende groei in krimpende markt • Dienstenomzet groeit ~2,3% op jaarbasis • EBITDA stijgt 5,4% (38% marge)

Operationele update Duitsland en België



Vooruitblik Mobile International

Succesvolle strategie België kopiëren naar Duitse markt

Tactiek	 België	Duitsland 
Vast-Mobiel Substitutie	<ul style="list-style-type: none"> • Opschalen nieuwe initiatieven 	<ul style="list-style-type: none"> • Versnellen nieuwe initiatieven vergelijkbaar met België
Wholesale & Partnerships	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing en verkoop gericht op specifieke regio's 	<ul style="list-style-type: none"> • Herpositionering BASE
Regionalisering	<ul style="list-style-type: none"> • Groei in spraak, selectief aanbod data 	<ul style="list-style-type: none"> • Groei dienstenomzet in Kw2 2010
Focus op ROCE	<ul style="list-style-type: none"> • Partnerships en aanbiedingen gericht op specifieke regio's en doelgroepen 	<ul style="list-style-type: none"> • Groei dienstenomzet zet zich voort in tweede helft van 2010

Agenda

Financiële hoofdpunten	Carla Smits-Nusteling, CFO
Terugblik Operationeel	Ad Scheepbouwer, CEO
Afsluiting	Ad Scheepbouwer



Afsluiting

- 2009 was goed jaar voor KPN, ondanks economische tegenwind
- Crisis raakt zakelijke markt, omzet gedaald
- Maatregelen genomen, overige doelen 2009 gehaald
- Nieuw € 1 miljard aandelen inkoopprogramma, dividend stijgt
- Resultaten 2009 geven vertrouwen voor halen doelen 2010
- Groei EBITDA, vrije kasstroom en dividend in 2011

Vragen

