

# Persbericht

Utrecht, 5 augustus 2016

## Ziggo tweede kwartaal 2016 resultaten

- **Ziggo/ Vodafone Nederland fusie voorwaardelijk goedgekeurd**
- **Geïnvesteed in productverbeteringen, klantenservice en tv aanbod**
- **Aantal internet klanten en aantal mobiele klanten groeit**
- **Totaal aan Horizon TV abonnees meer dan verdubbeld in 12 maanden**
- **Populariteit Ziggo Sport stijgt, meer dan 1 miljoen kijkers tijdens Formule 1**
- **Aantal shop-in-shops in Media Markt wordt naar 49 locaties uitgebreid**

### Resultaten tweede kwartaal:

- **Stijging van de ARPU<sup>1</sup> van 1,0 procent (y-o-y)**
- **Het aantal RGU's<sup>2</sup> nam af met 28.000, een verbetering van 59.000 (y-o-y), waarmee het totaal aantal RGU's uitkomt op 9.661.000**
  - Klantverloop op laagste niveau sinds Q2 2014
  - In Q2 nam het aantal breedband internet klanten met 10.000 toe, ondersteund door de nieuwe 'buurmannen' campagne
  - RGU verlies met 30% (q-o-q) en 70% (y-o-y) verminderd, als gevolg van de impact van ons bestaande kwaliteits- en ons nieuwe service-programma
- **Horizon TV blijft stevig groeien met 91.000 nieuwe abonnees naar een totaal van 898.000 abonnees per 30 juni, 2016**
  - Replay TV populair bij gebruikers Horizon TV en Horizon Go
  - Aantal Horizon Go gebruikers met 79% (y-o-y) toegenomen tot 915.000
  - De Engelse Premier League vanaf half augustus te zien op Ziggo Sport kanaal 14
- **Sinds de introductie in Q1 hebben meer dan 45.000 klanten een Connect Box modem ontvangen**
  - De state-of-the-art WiFi technologie zorgt voor een nog betere verbinding in huis
- **Small Office/ Home Office (klein zakelijke markt) verkopen met 41% gestegen in Q2 (y-o-y)**
  - De B2B merken 'Esprit Telecom' en 'Zoranet' gaan verder onder het merk Ziggo Zakelijk, waardoor de B2B organisatie gestroomlijnder en efficiënter kan opereren
- **10.000 nieuwe mobiele postpaid abonnees in Q2, waarbij het totaal toenam tot 207.000 abonnees**
  - Van alle 4 miljoen klanten heeft 5% Ziggo mobiel, waarvan meer dan 50% op 4G

1) Average Revenue Per Unit (gemiddelde omzet per klant per maand); voor de volledige definitie, zie Liberty Global persbericht van 4 augustus 2016

2) RGU (Revenue Generating Unit (omzet genererende eenheid); voor de volledige definitie, zie Liberty Global persbericht van 4 augustus 2016

# Persbericht

## Baptiest Coopmans, CEO van Ziggo:

*"We hebben een belangrijke stap gezet in de vorming van een nieuw landelijk communicatiebedrijf middels de door de Europese Commissie voorwaardelijk goedgekeurde fusie tussen Ziggo en Vodafone Nederland. De nieuwe krachtige combinatie van de beste vaste en mobiele netwerken in Nederland zal te zijner tijd enorme voordelen opleveren voor Nederlandse consumenten en bedrijven. Samen zullen we een sterkere aanbieder in Nederland zijn, waarvan de klanten van beide bedrijven en de markt als geheel profiteren. Het concreet samengaan van deze twee bedrijven zal nog even duren en daarom blijven we ondertussen verder bouwen op onze waarde strategie. In het tweede kwartaal hebben we dan ook meer functionaliteit, meer internet snelheid en meer tv aanbod aan onze bundels toegevoegd en zijn we blijven investeren in onze klantenservice".*

In Q2 2016, heeft Ziggo ondanks deze verbeteringen en mede door de sterke concurrentie 28.000 abonnementen verloren. Dit verlies is een sterke verbetering ten opzichte van het verlies van 87.000 abonnementen in dezelfde periode vorig jaar, wat voornamelijk komt door minder klantverloop en deels door hogere verkopen. Daarmee zijn de positieve effecten te zien van de investeringen die zijn gedaan in de klantenservice en het entertainment platform, zoals bijvoorbeeld de lancering van Ziggo Sport met Formule 1 en het openstellen van Replay TV voor alle klanten via Horizon Go. In april is Ovidius gelanceerd, een nieuw serviceprogramma dat er op gericht is processen voor alle service kanalen verder te verbeteren. Gedurende Q2 zijn meer dan 500.000 klanten met deze nieuwe service aanpak bereikt, wat in Q2 resulteerde in een stijging van de Net Promotor Score ("NPS") van de klantenservice ten opzichte van het vorige kwartaal. Op entertainment gebied is te zien dat Ziggo Sport steeds populairder wordt, gezien het feit dat het unieke sportkanaal meer dan 1 miljoen kijkers trok tijdens Formule 1 races, ondersteund door de uitstekende prestaties van Formule 1 coureur Max Verstappen. Daarnaast is er een nieuwe shop-in-shop overeenkomst getekend met de grootste elektronische retailer van Nederland 'Media Markt', waarmee het aantal winkels met 49 locaties wordt uitgebreid. Ziggo blijft investeren in het Ziggo Sport kanaal, zodat alle klanten, vanaf half augustus, de Engelse Premier League voor de komende drie seizoenen kunnen zien op kanaal 14.

Ondanks het verlies aan televisie abonnees, zijn dat er 11.000 minder dan een kwartaal geleden en 24.000 minder dan een jaar geleden. Deze verbetering is vooral het gevolg van minder klantverloop. Ziggo rapporteert het laagste aantal opzeggingen in twee jaar tijd mede als gevolg van de eerder genoemde initiatieven op het gebied van klantenservice en product verbeteringen. In het tweede kwartaal is een nieuwe 'buurmannen' campagne gelanceerd, waarin de waarde van het Ziggo merk wordt benadrukt en de voordelen worden getoond van het Horizon TV product portfolio. Mede door deze nieuwe campagne is het aantal Horizon TV abonnementen in het tweede kwartaal met 91.000 gestegen tot een totaal van 898.000 aan het einde van Q2. In april is het populaire Replay TV, met 561.000 unieke gebruikers per einde Q2, beschikbaar gesteld voor alle 4 miljoen klanten via de multi-screen app Horizon Go. Daarnaast is Chromecast en Airplay ondersteuning aan Horizon Go toegevoegd, waardoor alle klanten tv programma's op elk televisie scherm kunnen kijken zonder de aanschaf van een extra set-top box. Deze verbeteringen, samen met de nieuwe 'buurmannen' campagne, heeft er toe geleid dat het aantal actieve gebruikers van Horizon Go in het tweede kwartaal is gestegen met 21% tot een totaal van 915.000.

Op het gebied van internet is Ziggo in het tweede kwartaal met 10.000 klanten gegroeid, een aanzienlijke verbetering ten opzichte van het verlies van 11.000 klanten in dezelfde periode van vorig jaar. Dit resultaat is het gevolg van minder klantverloop volgend op de snelheidsverhoging van 120 Mbps naar 150 Mbps, die is doorgevoerd voor ongeveer de helft van alle internetklanten en deels door de introductie van een nieuw 300 Mbps product in maart. Verder was er gedurende Q2 een verbetering zichtbaar in de klanttevredenheid met betrekking tot de nieuwe WiFi Connect Box, gezien gebruikers nu genieten van WiFi download snelheden die gemiddeld 60% hoger liggen dan bij de voormalige modems. Op het gebied van vaste telefonie is het aantal abonnees in Q2 met 5.000 afgenomen, ten opzichte van een verlies van 20.000 in het zelfde kwartaal van 2015. Met betrekking tot mobiel zijn er 10.000 abonnees in Q2 bijgekomen, waardoor het totale aantal



# Persbericht

mobiele abonnees is gestegen tot 207.000. Aan het einde van Q2 heeft meer dan de helft van de mobiele klanten een 4G abonnement, waarvan de meerderheid een 'Ruim', 'Enorm' of 'Familie' bundel afneemt met minimaal 500 belminuten en 1,5 GB data.

In het zakelijke segment heeft Ziggo er in Q2 bijna 30% meer SoHo (klein zakelijk) abonnees bij gekregen ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Dit verbeterde resultaat kwam mede door het succes van de 'beste zakelijke internet van het jaar'-campagne evenals de lancering in april van internet bundels met 300 Mbps downloadsnelheden en 40 Mbps uploadsnelheden. Tevens blijft Ziggo nieuwe contracten binnenhalen met grote ondernemingen in de zorgsector. Als laatste is er, om de naamsbekendheid binnen de B2B markt te vergroten, geïnvesteerd in verschillende commerciële initiatieven gedurende Q2. Hierbij werd er geparticipeerd in verschillende hoog aangeschreven Business TV- programma's en werd deelgenomen aan welbekende conferenties met een focus op gemeenten en ondernemers.

## **Noot voor redactie/niet voor publicatie**

**Dit is een verkorte versie van het Engelse persbericht van Liberty Global van 4 augustus 2016. Het volledige persbericht is te vinden op: [www.libertyglobal.com](http://www.libertyglobal.com)**

## **Over Ziggo**

Ziggo is een van de toonaangevende communicatie en entertainment dienstverleners voor consumenten en bedrijven in Nederland. Ziggo levert 9,7 miljoen diensten aan zijn klanten met 4,0 miljoen televisie-, 3,1 miljoen internet- en 2,5 miljoen vaste telefonie dienstenabonnees. Daarnaast levert Ziggo aan 207.000 abonnees mobiele telefoniediensten en hebben klanten beschikking over meer dan 2 miljoen WifiSpots door heel Nederland (cijfers per 30 juni 2016). De klein- en grootzakelijke markt maakt gebruik van producten zoals datacommunicatie, (mobiele) telefonie, televisiediensten en elektronische betalingsmogelijkheden.

Ziggo is een dochteronderneming van Liberty Global, 's werelds grootste internationale kabelbedrijf met activiteiten in meer dan 30 landen. Consumentenmerken die tot Liberty Global behoren zijn Ziggo, Virgin Media, UPC, Unitymedia, Telenet, VTR, Flow, Liberty, Mas Movil en BTC. Voor meer informatie: [www.ziggo.com](http://www.ziggo.com)

---

## **Niet voor publicatie**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Erik van Doeselaar, woordvoerder van Ziggo: tel. +31- 88 717 4134

---

