

DIE ZUKUNFT VON HAPIMAG 2012 NIMMT GESTALT AN

Nach der Immobilien- und Bankenkrise nun die Euro-Krise: Auch das Jahr 2010 bescherte der Wirtschaft mit den Turbulenzen rund um den Euro und die Überschuldung einzelner Eurostaaten neue Herausforderungen und Belastungen. Riesige Rettungspakete wurden von den EU-Politikern über Nacht geschnürt und in Bedrängnis geratenen Ländern wie Griechenland und Irland zur Verfügung gestellt. Drastische Sparprogramme sollen andererseits dort nun wieder die Staatshaushalte ins Lot bringen, wo in den Vorjahren massiv über die eigenen Möglichkeiten gelebt worden ist. Doch während Immobilien- und Bankenkrise Hapimag als grundsätzliche eigenfinanziertes Unternehmen noch wenig anhaben konnten, hinterliess der über Monate rekordtiefe Euro 2010 nun auch im Ergebnis von Hapimag, vorab im Finanzergebnis, deutliche Spuren. Als schwergewichtig im Euroraum tätiges Unternehmen konnte und kann sich Hapimag dieser Entwicklung nicht entziehen. Bereits in den Vorjahren hatte die unverhältnismässige Teuerung in den südlichen Eurostaaten auch den Betrieb der Hapimag Resorts in diesen Ländern und deren Gäste mit deutlich höheren Kosten belastet.

UNVERMEIDLICHE EUROSPUREN AUCH IM OPERATIVEN GESCHÄFT

Im operativen Geschäft konnte 2010 grundsätzlich das Erreichte der Vorjahre gewahrt werden. Der Gruppenumsatz (Betriebsertrag) wurde mit Euro 171.7 Mio. auf der Höhe des Vorjahres gehalten, dagegen resultierte unter dem Strich ein negativer EBIT von Euro -0.9 Mio. (Euro 2.4 Mio. im Vorjahr). Die **Verkaufsumsätze** beliefen sich im schwierigen Währungsumfeld mit Euro 35.2 Mio. 2010 leicht unter dem Vorjahr; auf der **Kostenseite** belasteten die Personalkosten in Schweizer Franken bei der Umrechnung in Euro das Resultat, sie erhöhten sich insgesamt wegen des starken Schweizer Frankens von Euro 48.4 auf 51.6 Mio.

Mit über 2.7 Mio. Übernachtungen lag die Auslastung der Hapimag **Resorts** im vergangenen Jahr 2 % unter dem Vorjahr (im Durchschnitt über 365 Tage zu 57.1 %; nach Öffnungszeiten 66,7%). Deutliche Auswirkungen hatte etwa die Asche Wolke in Spanien, während Bodrum kräftig zulegen konnte. Insgesamt haben die Resorts ihren Umsatz 2010 trotzdem weiter verbessert und von Euro 68.4 Mio. auf Euro 70.5 Mio. erhöht. Erfreulich dazu beigetragen haben die im Rahmen des Projektes 2012 beschleunigten Aktivitäten in der **Gastronomie**, deren Umsätze von Euro 13.1 auf 15.1 Mio. im 2010 ausgeweitet werden konnten. Die bereits verhaltene Entwicklung im operativen Geschäft wurde erwartungsgemäss zusätzlich durch die den Euro-Turbulenzen geschuldeten Währungsverluste in der Höhe von rund Euro 4.2 Mio. beeinträchtigt, so dass im Berichtsjahr unter dem Strich ein Konzernverlust in der Höhe von Euro -7.8 Mio. resultiert.

WERTERHALT UND NEUE AKZENTE IM ADRESSPORTFOLIO

Auch 2010 hat Hapimag das Adressportfolio weiter optimiert und erweitert. Es gehört zu unserer erklärten Politik, die Adressen im Portfolio regelmässig unter betrieblich/kommerziellen Gesichtspunkten (Kosten/Nutzen) und unter Berücksichtigung der zu erwartenden Bedürfnisse der Mitglieder zu beurteilen und nicht rentable oder nicht zukunftsfähige Anlagen aus dem System zu nehmen bzw. zu verkaufen. In diesem Sinne wurde das ungenügend genutzte Resort Sörenberg 2010 verkauft. Im Gegenzug wurden für den Ausbau und Werterhalt der Resorts insgesamt Euro 36.6 Mio. investiert, Euro 13.7 Mio. davon in neue Objekte, Euro 20.1 Mio. in Renovationen. Auf die Infrastruktur in Baar (vorab Datenverarbeitung) entfiel noch einmal ein Investitionsaufwand von Euro 2.8 Mio. Unter den aufgewerteten Adressen vor allem erwähnenswert sind die abgeschlossenen Renovationen in Paris und Amsterdam. Wie geplant wurde am 25. November 2010 das neue Stadtresort im wiederhergestellten Kern von Dresden nach einigen Verzögerungen in Betrieb genommen. Mit seiner teilweise detailgenauen Rekonstruktion, etwa der Hauptfassade oder des Gewölbekellers, zählt es gleichermassen zu den Preziosen unter den Hapimag Stadtresorts wie zu den neuen Sehenswürdigkeiten des barocken Stadtzentrums von Dresden. Eine weitere attraktive Ergänzung des Portfolios war 2010 Edinburg; mit Lissabon ist ein neues vielversprechendes Stadtresort in Vorbereitung.

DIE NEUE ZUKUNFT VON HAPIMAG NIMMT GESTALT AN

Das bereits 2008 unter der Bezeichnung «2012» gestartete Zukunftsprojekt zur längerfristigen Neupositionierung von Hapimag und Erneuerung der Kernidee des Unternehmens hat 2010 weiter Gestalt angenommen. Mit dem Zugang zu aktuell 57 Adressen will Hapimag ihren Mitgliedern bei ihrer Lebensgestaltung praktisch unbeschränkte Möglichkeiten vermitteln – weit über Ferien hinaus. Der Miteinbezug der spezifischen Aktivitäten und Angebote vor Ort aber auch die Durchgestaltung eines je nach Resort zwar abgestuften, aber authentischen Gastronomiekonzeptes ist an verschiedenen Adressen bereits weit fortgeschritten oder realisiert. Die neu geschaffenen Erlebnisberater haben bei den Mitgliedern gute Aufnahme gefunden. Hinzu kommen nun schrittweise spezialisierte Angebote einzelner Resorts wie etwa der Aufbau eines Zentrums für traditionelle chinesische Medizin und chinesische Küche in Winterberg. Sie sollen die bereits bestehenden Angebotsschwerpunkte von Winterberg – Wellness und Sport – zu einer einzigartigen Zieldestination für Prävention und gesunde Lebensführung machen.

Fortsetzung Seite 6

KONZERNRECHNUNG DER HAPIMAG UNTERNEHMENSGRUPPE PER 31.12.2010

KONZERNBILANZ

AKTIVEN

in EUR 1000

	2010	2009
Anlagevermögen	618 809	599 620
Sachanlagen	601 987	579 880
Immaterielle Vermögensgegenstände	8 204	6 249
Langfristige Forderungen	804	414
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	6 792	9 780
Latente Ertragssteuern	1 022	3 297
Umlaufvermögen	47 568	49 360
Zur Veräußerung gehaltene Vermögenswerte	0	5 635
Vorräte	1 661	1 494
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	26 208	24 307
Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	4 822	4 333
Flüssige Mittel	14 877	13 591
Total Aktiven	666 377	648 980

PASSIVEN

in EUR 1000

	2010	2009
Eigenkapital	361 954	374 838
Anteil Hapimag Aktionäre am Eigenkapital	361 910	374 794
Aktienkapital	28 902	28 902
Eigene Aktien	-25 405	-25 624
Kapitalreserven	395 301	388 152
Währungsumrechnungsdifferenzen	-30 637	-18 211
Kumulierte Jahresergebnisse	-6 251	1 575
Anteil Minderheitsaktionäre am Eigenkapital	44	44
Fremdkapital	304 423	274 142
Langfristige Verbindlichkeiten	251 426	218 487
Verbindlichkeiten aus Wohnrechten	61 911	52 685
Darlehen von Aktionären	162 525	139 598
Finanzverbindlichkeiten	1 033	1 824
Latente Ertragssteuern	6 467	6 701
Verpflichtungen gegenüber Arbeitnehmern	3 033	3 348
Rückstellungen	413	369
Sonstige Verbindlichkeiten	16 044	13 962
Kurzfristige Verbindlichkeiten	52 997	55 655
Verbindlichkeiten aus Wohnrechten	15 111	12 123
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8 048	6 898
Finanzverbindlichkeiten	5 340	13 604
Laufende Ertragssteuern	140	638
Rückstellungen	1 499	1 687
Sonstige Verbindlichkeiten	22 859	20 705
Total Passiven	666 377	648 980

KONZERNERFOLGSRECHNUNG

in EUR 1000	2010	2009
Umsatz	163 385	161 861
Ertrag aus abgewohnten Wohnrechten	5 027	5 980
Sonstige betriebliche Erträge	3 310	3 730
Betriebsertrag	171 722	171 571
Waren- und Serviceaufwand	-27 280	-27 374
Unterhalts- und Betriebsaufwand	-25 348	-24 248
Personalaufwand	-51 629	-48 374
Marketing- und Vertriebsaufwand	-12 366	-14 418
Verwaltungsaufwand	-12 212	-11 915
Abschreibungen und Amortisationen	-33 471	-32 771
Sonstiger betrieblicher Aufwand	-10 341	-10 106
Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT)	-925	2 365
Finanzertrag	851	917
Finanzaufwand	-5 154	-1 255
Ergebnis vor Steuern	-5 228	2 027
Ertragssteuern	-2 598	1
Konsolidiertes Ergebnis	-7 826	2 028
- Anteil Minderheitsaktionäre am konsolidierten Ergebnis	0	2
- Anteil Hapimag Aktionäre am konsolidierten Ergebnis	-7 826	2 026

GESCHÄFTSSPARTEN

in EUR 1000	VERKAUF		IMMOBILIEN		TOURISTIK	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Umsatz Wohnrechtsprodukte	14 940	15 975	–	–	–	–
Jahresbeiträge	–	–	32 141	29 584	18 836	19 736
Umsatz Resorts	–	–	–	–	70 469	68 351
Umsatz Reiseservice/Tandem Tours	–	–	–	–	13 050	13 024
Sonstige Umsatzerlöse	98	520	–	–	3 072	2 831
Umsatzminderungen	–1 768	–913	–337	–388	–1 214	–1 377
Total Umsatz	13 270	15 582	31 804	29 196	104 213	102 565
Ertrag aus abgewohnten Wohnrechten	–	–	5 027	5 980	–	–
Sonstige betriebliche Erträge	17	5	657	859	2 237	2 496
Total Betriebsertrag	13 287	15 587	37 488	36 035	106 450	105 061
Waren- und Serviceaufwand	–	–	–	–	–27 280	–27 374
Unterhalts- und Betriebsaufwand	–31	–13	–314	–234	–22 840	–21 949
Personalaufwand	–2 389	–2 464	–1 161	–896	–41 062	–38 444
Marketing- und Vertriebsaufwand	–10 738	–12 119	–	–	–1 315	–1 991
Verwaltungsaufwand	–1 679	–1 536	–1 322	–1 092	–6 013	–5 972
Abschreibungen und Amortisationen	–125	–118	–31 189	–30 490	–175	–293
Sonstiger betrieblicher Aufwand	–197	–283	–3 765	–3 571	–5 727	–5 737
Ergebnis vor Zinsen/Steuern (EBIT)	–1 872	–946	–263	–248	2 038	3 301
Finanzertrag						
Finanzaufwand						
Ergebnis vor Steuern						
Ertragssteuern						
Konsolidiertes Ergebnis						
– Anteil Minderheitsaktionäre am konsolidierten Ergebnis						
– Anteil Hapimag Aktionäre am konsolidierten Ergebnis						

VERKAUF

Die Sparte Verkauf zeigt den Umsatz aus dem Verkauf von Wohnrechtsprodukten nach Abzug der bilanzwirksamen Anteile. Der Spartenaufwand umfasst vor allem Personalaufwendungen, Verwaltungsaufwendungen sowie Marketing- und Vertriebsaufwendungen für Verkauf und Kommunikation.

IMMOBILIEN

Die Sparte Immobilien beinhaltet die Aktivitäten bezüglich der Planung und Realisierung von neuen Resorts und Residenzen, grösseren Renovationen und allfälligen Immobiliengeschäften. Der Betriebsertrag zeigt anteilige Guthchriften aus den Jahresbeiträgen, den Ertrag aus genutzten Wohnrechten (Ferienpässe, Wohnpläne, Hapimag Residenz, Feridence, Hapimag Explorer) sowie Buchgewinne aus dem Verkauf von Sachanlagen. Der Spartenaufwand umfasst im Wesentlichen die Abschreibungen auf den Sachanlagen der Resorts und Residenzen, die Aufwände der zentralen Bauabteilung, Gebäudeversicherungen, Liegenschaftssteuern und Buchverluste aus dem Verkauf oder der Renovation von Sachanlagen.

TOURISTIK

Die Sparte Touristik umfasst die wichtigen Bereiche Resorts und Residenzen, Member Services und das Reisegeschäft.

RESORTS UND RESIDENZEN

Im Bereich Resorts & Residenzen sind die operativen Tätigkeiten für den Betrieb und die Verwaltungen der Resorts und Residenzen enthalten. Die Umsätze dieses Bereiches stammen aus den Jahresbeiträgen sowie den Erlösen aus den lokalen Kostenbeiträgen und den Zusatzleistungen der Resorts und Residenzen. Die wesentlichsten Aufwandspositionen sind: Waren- und Serviceaufwand, Unterhalts- und Betriebsaufwand, Personalaufwand, Verwaltungsaufwand sowie sonstiger betrieblicher Aufwand (v.a. nicht rückforderbare Mehrwertsteuer).

MEMBER SERVICES

Der Bereich Member Services umfasst das Call-Center zur Bearbeitung der Mitgliederanfragen und das Wohnraum-Management. Die Umsätze dieses Bereiches stammen aus den Jahresbeiträgen sowie den Erlösen aus Punkterversicherungen und Annullationsgebühren. Der Personalaufwand ist die wesentlichste Aufwandsposition. Enthalten sind ebenfalls die Kosten für diverse Informationsorgane für Mitglieder.

RESORTS & RESIDENZEN		MEMBER SERVICES		REISEGESCHÄFT		ZENTRALE SERVICES		TOTAL KONZERN	
2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
-	-	-	-	-	-	-	-	14 940	15 975
15 456	15 937	3 380	3 799	-	-	14 267	14 712	65 244	64 032
70 469	68 351	-	-	-	-	-	-	70 469	68 351
-	-	-	-	13 050	13 024	-	-	13 050	13 024
1 086	893	1 986	1 938	-	-	-	-	3 170	3 351
-1 013	-1 164	-201	-213	-	-	-169	-194	-3 488	-2 872
85 998	84 017	5 165	5 524	13 050	13 024	14 098	14 518	163 385	161 861
-	-	-	-	-	-	-	-	5 027	5 980
2 216	2 469	21	27	-	-	399	370	3 310	3 730
88 214	86 486	5 186	5 551	13 050	13 024	14 497	14 888	171 722	171 571
-16 222	-16 195	-131	-176	-10 927	-11 003	-	-	-27 280	-27 374
-22 776	-21 885	-8	-11	-56	-53	-2 163	-2 052	-25 348	-24 248
-36 218	-34 016	-3 541	-3 212	-1 303	-1 216	-7 017	-6 570	-51 629	-48 374
-667	-808	-460	-1 025	-188	-158	-313	-308	-12 366	-14 418
-4 808	-4 697	-830	-913	-375	-362	-3 198	-3 315	-12 212	-11 915
-85	-68	-6	-24	-84	-201	-1 982	-1 870	-33 471	-32 771
-5 727	-5 736	-	-1	-	-	-652	-515	-10 341	-10 106
1 711	3 081	210	189	117	31	-828	258	-925	2 365
								851	917
								-5 154	-1 255
								-5 228	2 027
								-2 598	1
								-7 826	2 028
								-	2
								-7 826	2 026

REISEGESCHÄFT

Der Bereich Reisegeschäft beinhaltet Erträge und Aufwendungen von Reiseservice und von Tandem Tours (Vermitteln von Reisedienstleistungen sowie eigene Tour-Operating-Aktivitäten).

ZENTRALE SERVICES

Die Zentralen Services beinhalten die Bereiche: Verwaltungsrat, Konzernleitung, Finanzen, Personal, Informatik, Rechtsdienst, Qualitäts- und Risiko-Management. Die Zentralen Services erhalten eine anteilige Gutschrift aus den Jahresbeiträgen. Die wichtigsten Aufwände sind der Personalaufwand, die Verwaltungskosten und die Abschreibungen für Büromobilien und IT Soft- und Hardware.

WEITERE ERKLÄRUNGEN

Die Jahresbeiträge dienen im Wesentlichen zur Deckung der Abschreibungen, der operativen Aufwände zum Betrieb der Resorts und Residenzen, des Call-Centers und der zentralen und lokalen Verwaltungen. Dementsprechend werden die Jahresbeiträge auf die Sparten Immobilien und Touristik (Bereiche Resorts & Residenzen und Member Services) und die Zentralen Services aufgeteilt.

Zwischen den Sparten finden keine nennenswerten Transaktionen statt. Neben den Abschreibungen und Amortisationen bestehen keine wesentlichen nichtliquiditätswirksamen Aufwände.

Die Darstellung der Geschäftssparten ist eine freiwillige Offenlegung und stellt insbesondere keine Segmentsberichterstattung nach IFRS 8 (Geschäftssegmente) dar, da Hapimag AG keine börsennotierte Gesellschaft ist und somit nicht unter den Anwendungsbereich dieses Standards fällt.

Die Sparten entsprechen der Führungsstruktur. Da der überwiegende Anteil der Aktiven der Hapimag Unternehmensgruppe in Sachanlagen der Resorts und Residenzen investiert ist, mit Ausnahme von Einrichtungen und EDV-Anlagen am Hauptsitz, sind die Abschreibungen mehrheitlich der Sparte «Immobilien» zugeordnet. Für die übrigen Aktiven und Passiven ist eine Zuordnung nicht möglich, da diese der Gesamtgruppe dienen.

Seit Anfang 2010 sind vormals acht IT-Systeme durch ein zentrales SAP System abgelöst. Die Zusammenführung von Millionen von Datensätzen aus über 40 Jahren in einem neuen System war zwar mit vereinzelt Verzögerungen für Mitglieder verbunden, bedeutet aber in der Leistungsfähigkeit von Prozessen und Abläufen einen Quantensprung. Sie ermöglicht Hapimag in Zukunft eine viel grössere Flexibilität und Individualisierung der Angebote für die Mitglieder und zugleich die Beschleunigung bei internen Abläufen und administrativen Prozessen. Ab Mitte Jahr können auch verschiedene Resorts in der Nebensaison bereits tageweise gebucht werden.

FORTSCHRITTE

Stabilität im operativen Geschäft und Fortschritt auf dem Weg der Öffnung, Transparenz und Flexibilisierung bei der Nutzung des Hapimag Systems gehören zu den zentralen Zielsetzungen der laufenden Jahre. Sie sind – abgesehen von den währungsbedingten Abstrichen – auch in der Etappe 2010 erreicht worden. Mit dem längerfristigen Projekt 2012 sind die Weichenstellungen auch für 2011 vorgenommen und Marksteine für den weiteren Fortschritt in die Zukunft von Hapimag geplant.

Unseren Mitgliedern und allen Mitarbeitenden danken wir an dieser Stelle für ihre Unterstützung und – vielerorts – auch ihre Begeisterung für Hapimag.



Dr. Marisabel Spitz
Präsidentin
des Verwaltungsrates



Kurt Scholl
Chief Executive
Officer

DIE RESULTATE IM ÜBERBLICK

Trotz der dargestellten Unsicherheiten im europäischen Raum, nicht zuletzt auch in der Tourismusbranche, erzielte Hapimag in 2010 einen Betriebsertrag von Euro 171.7 Mio., was demjenigen des Vorjahres entspricht. Der Betriebsaufwand stieg dagegen um knapp 2.0%. Dank der Reduktion der Verkaufs- und Marketingkosten konnten die erwähnten Wechselkurseinflüsse auf die Personalkosten in Schweizerischen Franken praktisch kompensiert werden. Trotzdem resultierte ein negativer EBIT von Euro -0.9 Mio. (Euro 2.4 Mio. im Vorjahr).

Der Nettoverkaufsumsatz von Aktien und sonstigen Wohnrechtsprodukten konnte mit Euro 35.2 Mio. gegenüber dem Vorjahr in etwa stabil gehalten werden. Insgesamt wurden 5851 Aktien verkauft, was mehr als 1000 Aktien über dem Durchschnitt der letzten vier Jahre entspricht. Dank diesen Verkaufsumsätzen konnte das Aktien-Rücknahmeprogramm nahtlos weitergeführt werden.

Die Sparte Resorts und Residenzen weist eine Zunahme der Umsätze von 3.0% im Vergleich zum Vorjahr (Euro +2.1 Mio.) aus. Zu erwähnen ist die signifikante Zunahme der Gastronomieumsätze (Euro +2.0 Mio.; +15%). Dank einer strikten Kostenkontrolle lag die Steigerung der operativen Kosten im Rahmen der lokalen Teuerungen und der gesetzlichen Lohnkosten-Anpassungen.

Dank der Einnahmen aus den Jahresbeiträgen und dem Verkauf von Wohnrechtsprodukten wurde das Investitionsprogramm in den Resorts und in der Zentrale (v.a. Buchungssystem) mit Euro 36.6 Mio. plan- und zeitgerecht weitergeführt, ohne dass dabei Fremdkapital beansprucht werden musste.

Die anhaltende Volatilität des Wechselkurses Euro/CHF verursachte das negative Finanzergebnis von Euro -4.3 Mio., was insgesamt zu einem Jahresergebnis von Euro -7.8 Mio. führte.

Per Jahresende beläuft sich der Buchwert der Immobilien auf Euro 602.0 Mio. Das entspricht einen Anlagendeckungsgrad von 60%. Der Free Cash Flow erhöhte sich von Euro 6.0 Mio. auf Euro 11.7 Mio., was zu einem Nettoguthaben von Euro 8.5 Mio. (Vorjahr Euro -1.8 Mio.) führte. Der betriebswirtschaftliche Eigenmittelanteil ist mit 79% weiterhin sehr hoch.

ZUM RESULTAT DES EINZELABSCHLUSSES DER MUTTERGESELLSCHAFT HAPIMAG AG

Der Einzelabschluss der Muttergesellschaft, der nur einen Teil des Geschäfts der Hapimag Unternehmensgruppe widerspiegelt, wird im Gegensatz zum Konzernabschluss in

Schweizer Franken geführt. Durch die anhaltend negative Entwicklung des Euro gegenüber dem Schweizer Franken (-16 % in 2010) resultierten erhebliche Bewertungsanpassungen, die zu einem negativen Resultat im Einzelabschluss der Muttergesellschaft in der Höhe von CHF -54.3 Mio. geführt haben, das sich wie folgt zusammensetzt:

1. CHF -37.8 Mio. – Bewertungsanpassungen von in Euro geführten Ausleihungen und Beteiligungen an Tochtergesellschaften. Kein Einfluss auf die Konzernwerte.
2. CHF -13.6 Mio. – Wertberichtigung aus dem Verkauf der Sachanlagen der Filiale an die spanische Tochtergesellschaft zum Steuerwert mit dem Ziel, die operativen Kosten zu optimieren. Kein Einfluss auf die Konzernwerte.
3. CHF -2.9 Mio. – Resultat aus Tätigkeiten der Schweizer Resorts, der Resorts in den Filialen, der Zentrale in Baar und des Verkaufs.

VERKAUF

Im Verkauf war das Geschäftsjahr 2010 geprägt von Veränderungen, Anpassungen und Innovationen. Trotz umfangreichen Anpassungen im Verkauf im Zuge der Neuausrichtung 2012 sowie der allgemein unsicheren Wirtschaftslage konnte mit einem Verkaufsumsatz von Euro 35.2 Mio. der Rückgang gegenüber Vorjahr in Grenzen gehalten werden.

MITGLIEDSCHAFTEN

In Anlehnung an die verschiedenen Kategorien der Hapimag-Card hat der Verkauf per 1. April 2010 das Hapimag Produktportfolio neu strukturiert und weiter entwickelt. Dabei stehen weniger die «Aktie» als solches als vielmehr die Mitgliedschaften und ihre vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten im Mittelpunkt. Die Mitgliedschaften sind mit einer bestimmten Anzahl Aktien unterlegt, die auch den entsprechenden Status bei der bereits bewährten HapimagCard begründen.

ANZAHL VERKAUFTER AKTIEN

Mit der Aktie, nach wie vor die Grundlage für eine Mitgliedschaft, beteiligen sich die Hapimag Mitglieder finanziell am Unternehmen. Durch dieses Engagement profitiert das Mitglied von jährlichen Wohnrechten als Miteigentümer von Hapimag.

Den bestehenden Mitgliedern hat Hapimag im vergangenen Jahr angeboten, ihre Mitgliedschaft zu Vorzugskonditionen zu optimieren und sich dadurch zusätzliche Möglichkeiten zu sichern. Mit den neuen Mitgliedschaften

konnten auch vermehrt neue Interessenten mit ihren individuellen Bedürfnissen abgeholt werden.

Mit einem Total von 5 851 verkauften Aktien konnte Hapimag im vergangenen Jahr das zweitbeste Ergebnis seit 2002 erzielen. Gegenüber Vorjahr konnte der durchschnittliche Verkaufspreis um Euro 432 erhöht werden. Bestehende Mitglieder haben zum guten Verkauf wesentlich beigetragen. Gegenüber Vorjahr wurden 17% (in Euro) mehr Verkäufe an bestehende Mitglieder getätigt. Diese Entwicklung zeigt, dass Hapimag mit ihrer Strategie auf dem richtigen Weg ist und auf die entsprechende Zustimmung ihrer Mitglieder stösst.

QUALITÄT ALS GRUNDLAGE VON HAPIMAG - AUCH FÜR DEN VERKAUF

Die im vergangenen Jahr durchgeführte Umfrage zur Qualität der Verkaufsberatung ergab erneut ein im Vergleich zum Vorjahr verbessertes Resultat. Dies ist umso bemerkenswerter als die Zahlen bereits zuvor auf sehr hohem Niveau lagen. Die Verkaufsschulungen für die Hapimag Consultants erfolgen in einem praxisorientierten, Hapimag spezifischen Schulungsprogramm. Die einzelnen Trainingsmodule werden unter Berücksichtigung der Erfahrungen aus sämtlichen Märkten laufend optimiert.

IMMOBILIEN

Hapimag hat im Jahr 2010 für insgesamt Euro 33.8 Mio. Erweiterungen und Renovationen an ihren Immobilien vorgenommen. Für Unterhalts- und Reparaturarbeiten wurden im gleichen Zeitraum Euro 4.6 Mio. aufgewendet.

ADRESSPORTFOLIO

Im vergangenen Jahr hat das Hapimag Adressportfolio erfreulichen Zuwachs erhalten: Mit der Eröffnung des «British Hotel» an bester Lage in der Dresdner Altstadt steht den Hapimag Mitgliedern seit Ende November eine ganz besondere Stadtsidenz zur Verfügung: Die im Originalstil des 18. Jahrhunderts nachgebaute Fassade zeigt nach aussen die Sorgfalt und den gehobenen Stil, mit denen auch die 38 Apartments eingerichtet wurden.

Wie bereits im Vorjahr angekündigt, verkaufte Hapimag im abgelaufenen Geschäftsjahr das Resort in Sörenberg an die Genossenschaft Schweizer Reisekasse Reka. Die angestrebte Portfolio-Optimierung konnte damit weiter umgesetzt werden.

RENOVATIONEN UND ERWEITERUNGEN

Das im 2009 eröffnete Resort in Hörnum auf der Nordseeinsel Sylt wurde im vergangenen Jahr um einen wertvol-

len Bau ergänzt: Auf den Dünen direkt am Meer hat Hapimag das Strandrestaurant «Breizh» fertiggestellt, das bei den Gästen bereits grossen Anklang gefunden hat.

Im Sommer konnte Hapimag zudem zwei umfassende Renovationen in Amsterdam und Paris abschliessen. In Amsterdam wurde jedes der insgesamt 26 Apartments im Stil eines bedeutenden niederländischen Künstlers gestaltet und eingerichtet. Ergänzend dazu wurden die Rezeption und das Infocenter neu gestaltet sowie die Fassade umfassend saniert. Die Apartments von Paris I sind 2010 den heutigen Bedürfnissen angepasst worden und präsentieren sich entsprechend frisch und modern. Gleichzeitig wurde die Rezeption erneuert und dem neuen Erscheinungsbild von Hapimag entsprechend gestaltet.

In Saalbach unterzog Hapimag die Apartments einer Teilrenovation, und gegen Ende 2010 startete die zweite Etappe der Teilrenovation in Pentolina.

AUSBLICK RENOVATIONEN 2011/2012

In Winterberg werden 2011 separate Räumlichkeiten für das neu geplante TCM Center (Traditionelle Chinesische Medizin) eingerichtet. Ebenfalls grössere Erneuerungsarbeiten stehen in Unterkirnach an: Die Apartments werden zu weiten Teilen renoviert, und die übrige Infrastruktur wird mit diversen Anpassungen besser auf die heutigen Kundenbedürfnisse ausgerichtet.

Im Winter 2011/2012 werden im Resort in Cefalù sowohl das Restaurant wie auch die Rezeption umfassend erneuert. In Marbella wird das Erdgeschoss durch eine Teilrenovation attraktiver gestaltet werden.

AUSBLICK NEUERÖFFNUNGEN

Die neuen Stadtresidenzen Salzburg und Lissabon stehen mitten in der Planung. Die genauen Eröffnungsdaten stehen derzeit noch nicht fest. Die Suche nach neuen Resortprojekten am Mittelmeer wird weiter vorangetrieben.

TOURISTIK

Mit dem Ziel sich noch besser auf die Kundenbedürfnisse auszurichten, hat Hapimag im Rahmen des Projekts 2012 entschieden ein neues Reservierungssystem einzuführen. Nach den intensiven Vorbereitungen im Jahr 2010 wurde das neue Reservierungssystem noch vor Jahresende an den meisten Adressen und in den Hapimag Restaurants in Betrieb genommen. Die Systemumstellung in der Hapimag Zentrale im Baar wurde auf Mitte Februar 2011 festgelegt. Das gemeinsame System vereinfacht den Datenaustausch zwischen den Resorts und der

Zentrale erheblich. Für die Mitglieder bringt diese Umstellung verschiedene Verbesserungen und Vereinfachungen.

Dank der Einführung des neuen Reservierungssystems können die Mitglieder ihre Aufenthalte in der Nebensaison flexibler buchen. Sie legen sowohl das Anreisedatum wie auch die Aufenthaltsdauer an den zur Auswahl stehenden Adressen selber fest. Die Wohnpunkte sowie die lokalen Kostenbeiträge werden dementsprechend pro Tag berechnet. In den Hauptsaisonzeiten werden diejenigen Apartments zur tageweisen Buchung freigegeben, welche rund vier Wochen vor Anreise noch nicht ausgebucht sind. Hapimag Hausboote sowie Zumietungen können wie bisher wochenweise gebucht werden. Die bisher verrechnete Bearbeitungsgebühr für die zeitliche Verschiebung bereits gebuchter Aufenthalte hat Hapimag im Sinne der Kundenfreundlichkeit abgeschafft.

Die bearbeiteten Kundenanliegen im Bereich Member Services nahmen 2010 im Vergleich zum Vorjahr erneut zu. Insgesamt über 286 000 Telefonanrufe gingen im Verlauf des vergangenen Jahres bei den Member Services ein. Gleichzeitig wurden mehr als 12 000 schriftliche Reservationen und knapp 54 000 Online-Reservationen bearbeitet. Infolge der Systemumstellung auf SAP kam es im Produkteservice Anfangs 2010 zu einem Rückstau bei der Dossier-Bearbeitung. Die Situation konnte bis im Mai vollständig bereinigt werden.

REISEGESCHÄFT

Hapimag erleichtert ihren Mitgliedern die Reiseplanung mit Flugbuchungen und der Vermittlung von Mietwagen. Insbesondere der Weg über die Webseite www.hapimag.com erfreut sich dabei wachsender Beliebtheit. Im Jahr 2010 erzielte das Service Center mit dem Verkauf von touristischen Dienstleistungen einen Umsatz von Euro 7.6 Mio.

TANDEM TOURS

Mit einem Umsatz von Euro 5.5 Mio. hat Tandem Tours das Jahr 2010 trotz schwierigem Umfeld erfolgreich abgeschlossen. Die Reiseangebote von Tandem Tours stehen allen Mitgliedern mit einer HapimagCard offen. 2010 machten über 3 500 Mitglieder davon Gebrauch. Weiterhin positiv hat sich die Nachfrage bei den Zusatzangeboten aus dem Katalog «Pluspunkte» entwickelt. Obwohl diese ausgewählten Angebote nicht zur Hapimag Welt gehören, können die Mitglieder dennoch einen Teil des Reisepreises mit Punkten bezahlen.

PUNKTEKIOSK

Hapimag bietet ihren Mitgliedern eine Plattform um Wohnpunkte zu kaufen oder zu verkaufen. Dank dem einfachen Zugang zum Punktekiiosk via www.hapimag.com wechselten 2010 über diese Plattform 448 125 Punkte den Besitzer.