

## HAPIMAG STEUERT SICHER DURCH DIE KRISE

Auch angesichts des zu erwartenden schwierigen wirtschaftlichen Umfeldes konnten wir vor Jahresfrist an dieser Stelle mit einer gewissen Zuversicht in die Zukunft blicken, dies gestützt auf die Gewissheit, dass sich Hapimag in den Vorjahren gut aufgestellt hat, grundsolide eigenfinanziert ist und damit den Unwägbarkeiten der Krise deutlich weniger ausgesetzt sein würde. Diese Zuversicht – das hat der Verlauf des Jahres 2009 inzwischen bestätigt – war berechtigt, und sie wurde offensichtlich auch von der Mehrheit unserer Mitglieder geteilt. Während nach den Banken im Vorjahr 2009 nun praktisch alle Industriezweige teilweise massive Einbrüche verzeichnet haben und auch der Tourismus weltweit deutliche Rückschläge hinnehmen musste, bewegte sich Hapimag unbeschadet durch das schwierige Jahr und setzte damit den positiven Kurs der Vorperioden fort. Auch die Mitglieder machten bei der Nutzung von Hapimag praktisch keine Abstriche und trugen so ihrerseits zu einem guten Resultat bei. Die Auslastung unserer Adressen lag damit trotz Krise im Durchschnitt lediglich minimale 1.2 Prozent unter dem Vorjahr.

### ERFREULICHE KONTINUITÄT IM OPERATIVEN GESCHÄFT

Das operative Geschäft knüpfte 2009 nahtlos an die erfreuliche Entwicklung der Vorjahre an. Der Gruppenumsatz (Betriebs-ertrag) wurde noch einmal leicht um 3.7% auf EUR 171.6 Mio. ausgeweitet und ein positiver EBIT von EUR 2.4 Mio. (entsprechend EUR 2.7 Mio. im Vorjahr) erzielt. Die **Verkaufserlöse** konnten 2009 um 7% auf EUR 37.8 Mio. gesteigert und damit auf einem gutem Niveau bestätigt werden. Das Ergebnis entspricht über 6200 verkauften Aktien bzw. über 9300 Wohnprodukten insgesamt. Mit rund 3 Mio. Übernachtungen waren die Hapimag **Resorts** und **Residenzen** im vergangenen Jahr nach wie vor gut (im Durchschnitt über 360 Tage zu 59.5%) ausgelastet. Sie konnten so ihr operatives Ergebnis um rund EUR 1.1 Mio. verbessern und damit ihren Beitrag zum Gesamtumsatz weiter erhöhen. Diese erfreuliche Entwicklung im operativen Geschäft wurde 2009 dank des starken Euro nicht durch Währungsverluste geschmälert, so dass unter dem Strich im Berichtsjahr ein Konzernresultat in der Höhe von EUR 2.0 Mio. resultierte – und dies in einem Jahr weltweiter Wirtschaftskrise.

### RESORTPORTFOLIO: AUSBAU UND WERTERHALT

Auch 2009 wurde das Resortportfolio von Hapimag umsichtig bewirtschaftet. Bekanntlich verfolgt Hapimag dabei die Strategie, die Adressen im Portfolio vor jeder Investition konsequent sowohl unter betrieblich kommerziellen Gesichtspunkten (Kosten/Nutzen), als auch unter Berücksichtigung der zu erwartenden Bedürfnisse ihrer Mitglieder zu überprüfen und nicht rentable oder zukunftsfähige Anlagen zu verkaufen. Für den Ausbau und Werterhalt der Resorts und Residenzen wurden 2009 insgesamt EUR 31.7 Mio. investiert, EUR 12.1 Mio. davon in neue Objekte, EUR 19.6 Mio. in Renovationen; für die Infrastruktur in der Zentrale (IT-Systeme) EUR 2.2 Mio. Unter den betroffenen Adressen erwähnenswert ist etwa die Neueröffnung des richtungsweisenden Resorts Hörnum auf Sylt oder die Renovationen und Erweiterungen im toskanischen Tonda bzw. in Binz auf Rügen. Die Bauarbeiten am neuen Stadtresort im wiederaufgebauten Kern von Dresden wurden nach einsprachebedingten Verzögerungen in der Zwischenzeit fortgesetzt und werden noch vor Jahresende abgeschlossen, ebenso in Verlaufe des Jahres die Renovationsarbeiten in Paris und Amsterdam. Für das im Vorjahr aus dem Betrieb genommene Resort in Sörenberg konnte mit dem Verkauf an den vormaligen Kooperationspartner Reka eine gute Lösung gefunden werden.

### DIE ZUKUNFT VON HAPIMAG HEISST 2012

Im bereits 2008 unter der Bezeichnung «2012» gestarteten Zukunftsprojekt zur längerfristigen Neupositionierung von Hapimag wurden im Jahr 2009 erste, wichtige Marksteine gesetzt. Seit dem Herbst wird das aktuelle Angebot von 56 Hapimag Adressen ins Licht der künftigen Hapimag Strategie gerückt. So präsentiert sich Hapimag als vielseitige Plattform für die Gestaltung individueller Lebensstile in einer neuen Adressenbroschüre, mit einem völlig neu gestalteten Auftritt im Web, der erneuerten Mitgliederpublikation «Simply Life» und unter einem sanft dynamisierten Hapimag Logo. Hapimag vermittelt ihren Mitgliedern mit dem Zugang zu heute 56 Adressen praktisch unbeschränkte Möglichkeiten der Lebensgestaltung weit über Ferien hinaus. Im gleichen Zusammenhang wurden auch in den Resorts und Residenzen die ersten Massnahmen umgesetzt, so etwa die Schaffung der Funktion eines Erlebnisberaters vor Ort oder ein zwar je nach Resort abgestuftes, jedoch durchgehendes Gastronomiekonzept an allen Hapimag Adressen.

Einen markanten Fortschritt bringt auch die über Jahre vorbereitete und nun vollzogene Ablösung von bisher acht IT-Systemen durch ein zentrales SAP-System. Während rund fünf Tagen wurden Millionen von Datensätzen aus über 40 Jahren im neuen System zusammengeführt. Ziel des

Fortsetzung Seite 6

## KONZERNRECHNUNG DER HAPIMAG UNTERNEHMENSGRUPPE PER 31.12.2009

### KONZERNBILANZ

#### AKTIVEN

in EUR 1000

	2009	2008
<b>Anlagevermögen</b>	<b>599 620</b>	<b>606 874</b>
Sachanlagen	579 880	586 320
Immaterielle Vermögensgegenstände	6 249	6 014
Langfristige Forderungen	414	738
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	9 780	11 144
Latente Ertragssteuern	3 297	2 658
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>49 360</b>	<b>38 620</b>
Zur Veräußerung gehaltene Vermögenswerte	5 635	–
Vorräte	1 494	1 366
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	24 307	23 811
Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	4 333	5 387
Flüssige Mittel	13 591	8 056
<b>Total Aktiven</b>	<b>648 980</b>	<b>645 494</b>

#### PASSIVEN

in EUR 1000

	2009	2008
<b>Eigenkapital</b>	<b>374 838</b>	<b>364 974</b>
<b>Anteil Hapimag Aktionäre am Eigenkapital</b>	<b>374 794</b>	<b>364 932</b>
Aktienkapital	28 902	28 902
Eigene Aktien	–25 624	–26 991
Kapitalreserven	388 152	381 522
Währungsumrechnungsdifferenzen	–18 211	–18 050
Gewinnreserven	1 575	– 451
<b>Anteil Minderheitsaktionäre am Eigenkapital</b>	<b>44</b>	<b>42</b>
<b>Fremdkapital</b>	<b>274 142</b>	<b>280 520</b>
<b>Langfristige Verbindlichkeiten</b>	<b>218 487</b>	<b>224 650</b>
Verbindlichkeiten aus Verkauf von Wohnrechten	52 685	54 283
Darlehen von Aktionären	139 598	142 108
Finanzverbindlichkeiten	1 824	4 797
Latente Ertragssteuern	6 701	6 527
Verpflichtungen gegenüber Arbeitnehmern	3 348	3 565
Rückstellungen	369	514
Sonstige Verbindlichkeiten	13 962	12 856
<b>Kurzfristige Verbindlichkeiten</b>	<b>55 655</b>	<b>55 870</b>
Verbindlichkeiten aus Verkauf von Wohnrechten	12 123	10 347
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	6 898	8 688
Finanzverbindlichkeiten	13 604	11 115
Laufende Ertragssteuern	638	703
Rückstellungen	1 687	1 376
Sonstige Verbindlichkeiten	20 705	23 641
<b>Total Passiven</b>	<b>648 980</b>	<b>645 494</b>

## KONZERNERFOLGSRECHNUNG

in EUR 1000	2009	2008
Umsatz	161 861	156 326
Ertrag aus abgewohnten Wohnrechten	5 980	5 348
Sonstige betriebliche Erträge	3 730	3 732
<b>Betriebsertrag</b>	<b>171 571</b>	<b>165 406</b>
Waren- und Serviceaufwand	-27 374	-26 521
Unterhalts- und Betriebsaufwand	-24 248	-23 973
Personalaufwand	-48 374	-46 944
Marketing- und Vertriebsaufwand	-14 418	-12 747
Verwaltungsaufwand	-11 915	-11 608
Abschreibungen	-32 771	-31 972
Sonstiger betrieblicher Aufwand	-10 106	-8 969
<b>Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT)</b>	<b>2 365</b>	<b>2 672</b>
Finanzertrag	917	1 526
Finanzaufwand	-1 255	-3 648
<b>Ergebnis vor Steuern</b>	<b>2 027</b>	<b>550</b>
Ertragssteuern	1	-82
<b>Konsolidiertes Ergebnis</b>	<b>2 028</b>	<b>468</b>
- Anteil Minderheitsaktionäre am konsolidierten Ergebnis	2	2
- Anteil Hapimag Aktionäre am konsolidierten Ergebnis	2 026	466

## GESCHÄFTSSPARTEN

in EUR 1000	VERKAUF		IMMOBILIEN		TOURISTIK	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Umsatz Wohnrechtsprodukte	15 975	15 985	–	–	–	–
Jahresbeiträge	–	–	29 584	27 993	19 736	20 194
Umsatz Resorts	–	–	–	–	68 351	64 221
Umsatz Reiseservice/Tandem Tours	–	–	–	–	13 024	12 985
Sonstige Umsatzerlöse	520	467	–	–	2 831	2 410
Umsatzminderungen	–913	–608	–388	–350	–1 377	–1 224
<b>Total Umsatz</b>	<b>15 582</b>	<b>15 844</b>	<b>29 196</b>	<b>27 643</b>	<b>102 565</b>	<b>98 586</b>
Ertrag aus abgewohnten Wohnrechten	–	–	5 980	5 348	–	–
Sonstige betriebliche Erträge	5	18	859	925	2 496	2 360
<b>Total Betriebsertrag</b>	<b>15 587</b>	<b>15 862</b>	<b>36 035</b>	<b>33 916</b>	<b>105 061</b>	<b>100 946</b>
Waren- und Serviceaufwand	–	–	–	–	–27 374	–26 519
Unterhalts- und Betriebsaufwand	–13	–11	–234	–142	–21 949	–21 911
Personalaufwand	–2 464	–2 320	–896	–458	–38 444	–38 268
Marketing- und Vertriebsaufwand	–12 119	–11 737	–	–	–1 991	–1 010
Verwaltungsaufwand	–1 536	–1 916	–1 092	–946	–5 972	–5 142
Abschreibungen	–118	–55	–30 490	–29 204	–293	–459
Sonstiger betrieblicher Aufwand	–283	–158	–3 571	–3 075	–5 737	–5 205
<b>Ergebnis vor Zinsen/Steuern (EBIT)</b>	<b>–946</b>	<b>–335</b>	<b>–248</b>	<b>91</b>	<b>3 301</b>	<b>2 432</b>
Finanzertrag						
Finanzaufwand						
<b>Ergebnis vor Steuern</b>						
Ertragssteuern						
<b>Konsolidiertes Ergebnis</b>						
– 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 die 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 und 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 lokalen Kostenbeiträgen und Zusatzleistungen der Resorts und Residenzen. Die wichtigsten 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 Punkteversicherungen und Annullationsgebühren. Der Personalaufwand ist die

RESORTS & RESIDENZEN		MEMBER SERVICES		REISEGESCHÄFT		ZENTRALE SERVICES		TOTAL KONZERN	
2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
-	-	-	-	-	-	-	-	15 975	15 985
15 937	17 635	3 799	2 559	-	-	14 712	14 428	64 032	62 615
68 351	64 221	-	-	-	-	-	-	68 351	64 221
-	-	-	-	13 024	12 985	-	-	13 024	12 985
893	515	1 938	1 895	-	-	-	-	3 351	2 877
-1 164	-1 049	-213	-175	-	-	-194	-175	-2 872	-2 357
<b>84 017</b>	<b>81 322</b>	<b>5 524</b>	<b>4 279</b>	<b>13 024</b>	<b>12 985</b>	<b>14 518</b>	<b>14 253</b>	<b>161 861</b>	<b>156 326</b>
-	-	-	-	-	-	-	-	5 980	5 348
2 469	2 339	27	21	-	-	370	429	3 730	3 732
<b>86 486</b>	<b>83 661</b>	<b>5 551</b>	<b>4 300</b>	<b>13 024</b>	<b>12 985</b>	<b>14 888</b>	<b>14 682</b>	<b>171 571</b>	<b>165 406</b>
-16 195	-15 777	-176	-122	-11 003	-10 620	-	-2	-27 374	-26 521
-21 885	-21 848	-11	-8	-53	-55	-2 052	-1 909	-24 248	-23 973
-34 016	-34 396	-3 212	-2 781	-1 216	-1 091	-6 570	-5 898	-48 374	-46 944
-808	-379	-1 025	-486	-158	-145	-308	-	-14 418	-12 747
-4 697	-4 034	-913	-753	-362	-355	-3 315	-3 604	-11 915	-11 608
-68	-61	-24	-126	-201	-272	-1 870	-2 254	-32 771	-31 972
-5 736	-5 203	-1	-1	-	-1	-515	-531	-10 106	-8 969
<b>3 081</b>	<b>1 963</b>	<b>189</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>446</b>	<b>258</b>	<b>484</b>	<b>2 365</b>	<b>2 672</b>
								917	1 526
								-1 255	-3 648
								<b>2 027</b>	<b>550</b>
								1	-82
								<b>2 028</b>	<b>468</b>
								2	2
								2 026	466

wichtigste Aufwandsposition. Enthalten sind ebenfalls die Kosten für diverse Informationsorgane für Mitglieder.

#### REISEGESCHÄFT

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

#### ZENTRALE SERVICES

Die Zentralen Services beinhalten die folgenden 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 und Residenzen und Member Services) und die Zentralen Services aufgeteilt.

Zwischen den Sparten finden keine nennenswerten Transaktionen statt. Neben den Abschreibungen bestehen keine wesentlichen nicht-liquiditätswirksamen Aufwände.

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.

## 2009 IM ÜBERBLICK

Projektes «Plan A» war die grösstmögliche Flexibilität und Individualisierung des Angebotes sowie die Beschleunigung von Prozessen bei Hapimag. Ab Mitte 2010 sollen auch alle Buchungen zentral über das System erfolgen.

### MEHR TRANSPARENZ IM SYSTEM

Gerade im wirtschaftlich ungewissen Jahr 2009 wurde einmal mehr deutlich, wie die Mitglieder ihre Investition in Hapimag ohne Verzicht nachhaltig nutzen können. Diesen Nutzen sollen alle Mitglieder nach klaren Spielregeln und entsprechend ihrem persönlichen Engagement ziehen können. Die klare Regelung des Punktezu Kaufs 2009 oder die Festlegung von Buchungsprioritäten sollen dabei für mehr Transparenz und eine leistungsgerechte Nutzung im System sorgen.

Mit den 2009 erzielten Projektfortschritten und der stabilen Kontinuität im operativen Geschäft ist Hapimag auch 2010 – in einem immer noch schwierigen Umfeld – weiterhin gut unterwegs. Und sollten die Zinsen über die nächsten Jahre stark angehoben werden, wie von einigen Experten angekündigt, können Hapimag Aktionäre dennoch beruhigt sein. Denn die Punktepreise sind nicht der monetären Teuerung unterworfen, ganz gleich, wie hoch die Inflation sein sollte. Die letzten 46 Jahre haben dies bewiesen.

Unseren Mitgliedern und allen Mitarbeitenden danken wir an dieser Stelle für ihr Engagement für Hapimag.



Dr. Marisabel Spitz  
Präsidentin  
des Verwaltungsrates



Kurt Scholl  
Chief Executive  
Officer

Hapimag konsolidierte im vergangenen Geschäftsjahr ihre Finanzsituation. Die volatilen Märkte und die unsicheren gesamtwirtschaftlichen Zukunftsaussichten haben die Entwicklung von Hapimag nicht bremsen können, und die Unternehmenszahlen folgen weiterhin dem positiven Trend der Vorjahre. Der **Betriebsertrag** konnte um 3.7% von EUR 165.4 Mio. auf EUR 171.6 Mio. erhöht werden. Der Betriebsaufwand stieg um 4.0% an, was den erwarteten Aufwanderhöhungen vor allem im Personalbereich und bei den klassischen Hotelaktivitäten (Wasser, Reinigung, Strom) entspricht. Im 2009 resultierte ein EBIT von EUR 2.4 Mio. (Vorjahr EUR 2.7 Mio.).

Die Sparte **Verkauf** konnte einen Nettoverkaufsumsatz mit Aktien und Wohnrechtsprodukten von EUR 37.8 Mio. ausweisen, was einer Steigerung um 7% gegenüber dem Vorjahr entspricht. Sämtliche Märkte trugen zu diesem erfreulichen Ergebnis im schwierigen ökonomischen Umfeld bei. Insbesondere beim Basisprodukt Aktie war eine markante Verkaufszunahme zu verzeichnen. 6238 Aktien (Vorjahr 4157) wurden an neue und bestehende Mitglieder verkauft. Dies verschafft Hapimag zusätzlichen Spielraum um weiteren qualitativ hoch stehenden Wohnraum zu schaffen und das Aktien-Rücknahmeprogramm erfolgreich fortzuführen, wie dies auch 2009 geschehen ist.

Die Einnahmen aus dem Bereich **Resorts und Residenzen** stiegen im Vergleich zum Vorjahr um EUR 4.1 Mio. auf EUR 68.4 Mio. (+6.4%). Die im Zuge des Projekts 2012 bereits neu eingeführten Dienstleistungen vor Ort wurden von den Mitgliedern positiv bewertet, so etwa Leistungen der Erlebnisberater oder Verbesserungen im Gastronomieangebot. Der marginale Rückgang in der Belegung gegenüber dem Vorjahr (-1.2%) ist hauptsächlich bei klassischen Flugdestinationen und weiter entfernt gelegenen Adressen zu beobachten. Dank der Vielfalt und Anzahl der Hapimag Resorts und Residenzen können solche Verschiebungen ohne grosse Auswirkungen aufgefangen werden. 2009 konnte bei den Mitgliedern zudem eine Tendenz zu kurzfristigerem Buchen festgestellt werden, was Anpassungen im Call Center bedingte und hohe Anforderungen an das Belegungsmanagement stellte. Der Anstieg der gesamten operativen Kosten um EUR 6.5 Mio. widerspiegelt die Jahresteuern in den verschiedenen Ländern sowie die höheren Ausgaben für Heizung, Reinigung und Wäsche. Für Unterhalts- und Reparaturarbeiten in den Resorts und Residenzen wurden 2009 EUR 4.5 Mio. aufgewendet.

Dank der Einnahmen aus den Jahresbeiträgen und dem Verkauf von Wohnrechtsprodukten konnten wiederum umfangreiche Investitionen (EUR 33.8 Mio.) getätigt und die Projekte in Hörnum, Tonda und Binz vollständig aus eigenen Mitteln finanziert werden. Die Abschreibungen sind leicht auf EUR 32.8 Mio. angestiegen und entsprechen damit 51.2% der Einnahmen aus den Jahresbeiträgen.

Hapimag als Aktiengesellschaft strebt eine möglichst hohe **Eigenfinanzierung** an. Die solide finanzielle Verfassung wurde auch 2009 durch die hohe Eigenkapitalquote (58%) und den betriebswirtschaftlichen Eigenmittelanteil (80%) bestätigt. Per Jahresende wies Hapimag einen Buchwert der Immobilien in Höhe von EUR 579.9 Mio. aus, was einem Anlagendeckungsgrad von 65% entspricht. Der **Free Cash Flow** erhöhte sich 2009 von EUR -7.5 Mio. auf EUR 6.0 Mio., was zu einer Reduktion der Nettoverschuldung auf EUR 1.8 Mio. führte.

## VERKAUF

Die positive Entwicklung der letzten Jahre konnte im Geschäftsjahr 2009 in erfreulicher Weise fortgesetzt werden. Mit EUR 39.9 Mio. konnte ausgerechnet in einem Jahr mit ungünstigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen der höchste Brutto-Verkaufsumsatz seit dem Jahr 2001 erzielt werden.

### ANZAHL VERTRAGSABSCHLÜSSE

Mit 5571 Vertragsunterzeichnungen gelang es dem Aussen-dienst, die Anzahl Abschlüsse gegenüber Vorjahr um 28.3% zu steigern. Diese Abschlusszahl ist für Hapimag von langfristiger Bedeutung, steht doch hinter jedem Abschluss ein Mitglied, das die Hapimag Adressen über die nächsten Jahre bzw. Jahrzehnte mit dem erworbenen Wohnrechtsprodukt langfristig nutzen wird.

### VERKAUF VON AKTIEN

Mit der Aktie beteiligen sich unsere Mitglieder finanziell am Unternehmen. Durch dieses Engagement profitieren sie langfristig von jährlichen Wohnrechten. Die Aktie als ursprüngliches Produkt von Hapimag ist das Kernprodukt des Unternehmens.

Den bestehenden Hapimag Mitgliedern wurden im vergangenen Jahr Aktien angeboten, welche das Unternehmen von Mitgliedern zurückgenommen hat, die Hapimag aus verschiedenen Gründen nicht mehr nutzen können. Etliche Mitglieder haben auf diese Weise weitere Aktien zu günstigen Konditionen kaufen können.

Für die Interessenten wurden die Aktien wie in den Vorjahren zu attraktiven Multipacks gebündelt und mit einer bestimmten Anzahl Punkte ergänzt, was den Verkauf zusätzlich unterstützt.

Diese Massnahmen waren äusserst erfolgreich: Mit einem Total von 6238 Aktien ist es gelungen, so viele Aktien zu verkaufen wie seit 2001 nicht mehr. Im Vergleich zum Vorjahr konnten somit 2081 Aktien mehr verkauft werden, was einer Steigerung um 50% entspricht. 52% der verkauften Aktien wurden von bestehenden Mitgliedern erworben, 48% von Interessenten, die als neue Mitglieder Hapimag beigetreten sind. Der Umsatz mit Aktien belief sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf EUR 26.5 Mio. und liegt um EUR 6.2 Mio. über Vorjahr.

### RESIDENZ PRODUKTE

Aufgrund der Fokussierung auf den Aktienverkauf war im vergangenen Geschäftsjahr ein spürbarer Rückgang im Verkauf der Residenzprodukte zu verzeichnen. Der Umsatz ging gegenüber dem Vorjahr um EUR 3.9 Mio. (-30%) auf EUR 9.1 Mio. zurück.

### QUALITÄT ALS GRUNDLAGE FÜR QUANTITÄT

Die auch im vergangenen Jahr durchgeführte Umfrage zur Qualität der Verkaufsberatung ergab ein im Vergleich zum Vorjahr erneut verbessertes Resultat. Die befragten Mitglieder und Interessenten sind mit der Beratung durch ihren Consultant insgesamt äusserst zufrieden. Um weiterhin quantitativ erfolgreiche Verkaufsergebnisse zu erzielen wird Hapimag auch im kommenden Jahr an der stetigen Verbesserung dieser Leistungen arbeiten.

## IMMOBILIEN

Hapimag hat im Jahr 2009 für insgesamt EUR 31.7 Mio. Renovationen und Erweiterungen vorgenommen. Für Unterhalts- und Reparaturarbeiten wurden EUR 4.5 Mio. aufgewendet.

## RESORT-PORTFOLIO

Im Februar 2009 wurde in Hörnum auf der Nordseeinsel Sylt nach längerer Bauzeit ein weiteres Resort eröffnet. Der 35 Millionen Euro teure Bau besteht aus fünf Dünenhäusern mit insgesamt 151 Wohneinheiten, einem grosszügigen Wellness-Bereich und einem Haupthaus mit eigenem Restaurant, alles verteilt auf 14400m<sup>2</sup> Grundstücksfläche. Dank einem innovativen Nutzungskonzept können Ein- und Zweiraumwohnungen zu Dreiraum-Wohnungen kombiniert werden. Im 2009 konnte zudem mit der Genossenschaft Schweizer Reisekasse Reka eine Vereinbarung über den Verkauf des Resorts in Sörenberg getroffen werden.

## RENOVATIONEN UND ERWEITERUNGEN

Seit der Teilrenovation im vergangenen Jahr präsentieren sich die Wohnungen in Binz farblich aufgefrischt. Während des siebenmonatigen Umbaus wurden ausserdem der Wellness-Bereich neu gestaltet und vergrössert, sowie das Restaurant erneuert, das jetzt auch lokale Rügener Spezialitäten anbietet. In Damnoni wurde währenddessen die letzte Renovationsphase abgeschlossen. Das Hauptgebäude mit Restaurant, Bar und Terrasse wurde neu gestaltet, ebenso wie der Kinderspielplatz, der mit fantasievollen und modern gestalteten Spielgeräten aufgewertet wurde. In Tonda konnte 2009 die Erweiterung des Resorts abgeschlossen werden. 19 modern konzipierte und mit lokalen Materialien ausgestattete Wohnungen ergänzen das bisherige Angebot. Und die so genannte «Casaccia» mit Rezeption, Bar, Restaurant und Shop hat sich bereits kurz nach der Eröffnung zu einem beliebten Treffpunkt für die Gäste entwickelt. In Cefalù folgten weitere Verbesserungen in den Bereichen Technik und Infrastruktur, und in Château de Chabenet wurden in den vergangenen Monaten diverse Werterhaltungsmassnahmen umgesetzt.

## AUSBLICK RENOVATIONEN 2010/2011

Die Stadtresidenzen Amsterdam und Paris werden derzeit einer umfassenden Renovation unterzogen und im August 2010 wieder eröffnet. Das Resort in Pentolina wird in zwei Etappen während der Wintermonate teilrenoviert. Die Wohnungen werden heller und freundlicher und damit an heutige Bedürfnisse angepasst. In Berlin Zoo werden die Bäder komplett saniert und technische Mängel an der Infrastruktur behoben. Grössere Investitionen für Renovationen oder Werterhaltung sind für folgende Resorts geplant: Cefalù (Restaurant Infrastruktur), La Madrague, Marbella, Mas Nou, Porto Heli, Saalbach und Zell am See.

## AUSBLICK NEUERÖFFNUNGEN 2010/2011

Im Dezember 2010 eröffnet in Dresden an bester Lage in der Altstadt das British Hotel mit 38 Apartments. Von der Dresdner Stadtverwaltung als Leitbau eingestuft, wird die im Originalstil des 18. Jahrhunderts nachgebaute Stadtresidenz das Hapimag Adressen-Portfolio wertvoll ergänzen.

Für die Stadtresidenz in Salzburg wird mit der detaillierten Planung begonnen, und die Suche nach neuen Resortprojekten am Mittelmeer wird weiter vorangetrieben.

## TOURISTIK

Im Zuge des Projekts 2012 hat das ehemalige Partner Service Center nicht nur den neuen Namen Member Services erhalten, sondern es wurden auch diverse nach aussen hin nicht direkt sichtbare Verbesserungen bei den Prozessen und Qualitätsstandards vorgenommen. Dies, um künftig noch gezielter und schneller auf die individuellen Bedürfnisse der Hapimag Mitglieder eingehen zu können. Kern der Tätigkeiten im vergangenen Jahr blieben aber die schriftlichen und telefonischen Kontakte zu den Mitgliedern – sei es im Bereich von Buchungen und Reservierungen, Punkteanfragen oder in der Produkte- und Mitgliederadministration. Insgesamt beantworteten die Member Services zwischen Januar und Dezember 2009 knapp 280 000 Telefonanrufe, also im Schnitt rund 1000 Anrufe täglich.

## REISEGESCHÄFT

Hapimag erleichtert ihren Mitgliedern die Reiseplanung mit Flugbuchungen und der Vermittlung von Mietwagen. Insbesondere der Weg über die Webseite [www.hapimag.com](http://www.hapimag.com) erfreut sich dabei wachsender Beliebtheit. Im Jahr 2009 erzielte das Service Center (ehem. Holiday Service) mit dem Verkauf von touristischen Dienstleistungen einen Umsatz von EUR 8.0 Mio.

## TANDEM TOURS

Mit einem Umsatz von EUR 5.0 Mio. hat Tandem Tours das Jahr 2009 trotz wirtschaftlich schwierigem Umfeld auf dem Vorjahresniveau erfolgreich abgeschlossen. Die Reiseangebote von Tandem Tours stehen allen Mitgliedern mit einer HapimagCard offen. 2009 machten über 4500 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 Punktekiost via [www.hapimag.com](http://www.hapimag.com) wechselten 2009 über diese Plattform über 121 000 Punkte den Besitzer.