

August 2018

Dear Marriott's Club Son Antem Holiday Owner,

It is my pleasure to present the 2018 Summer General Manager and Advisory Board of Directors Newsletters in English and in German. In this issue, you'll learn about the latest developments taking place at your home away from home in Mallorca, Spain.

Best regards,

Martin Divenosa

Area General Manager, EME
Marriott's Club Son Antem



August 2018

Liebe Eigentümer des Marriott's Clubs Son Antem!

Wir freuen uns darauf, Sie bald wieder im Marriott's Club Son Antem begrüßen zu dürfen. Für meine Mitarbeiter und mich ist es eine große Freude, unsere Eigentümer zu treffen und die Gelegenheit zu haben, unser ganz besondere Marriott-Gastfreundschaft unter Beweis zu stellen.

Im Marriott's Club Son Antem werden Sie von uns allen mit freundlichem Lächeln und fröhlichen Gesichtern begrüßt. Alle Mitarbeiter, ganz gleich ob sie an der Rezeption, als Reinigungskraft oder als Kellner tätig sind, werden Sie mit ihrer Freundlichkeit, ihrem Lächeln und ihrem erstklassigen Service erfreuen. In diesem Resort widmen wir uns unseren Eigentümern und bemühen uns ständig, unsere Serviceleistungen und jedes Detail immer weiter zu verbessern.

Ich möchte diese Gelegenheit auch nutzen und Sie darüber informieren, dass ich den Posten als Generaldirektor für den Bereich Europa und den Nahen Osten (EME) angenommen habe und nach wie vor meinen Hauptstandort in Son Antem habe.



Es ist mir eine Ehre, Ihnen mitzuteilen, dass Marriott's Club Son Antem 2017 als Resort des Jahres ausgezeichnet wurde. Wir feierten dieses großartige Ergebnis mit allen unseren Mitarbeitern, die dies durch ihre hervorragende Arbeit für Sie möglich gemacht haben.

Bitte teilen Sie uns Ihre Vorschläge und Ideen mit, um die Qualität Ihres Heims fern von zuhause und unseren Service zu verbessern, und füllen Sie die Umfrage zur Gästezufriedenheit aus, wenn Sie zuhause sind.

Eigentümer-Forum

Jeden Freitag findet um 10.00 Uhr ein offenes Forum unter der Leitung eines ranghohen Mitarbeiters des Eigentumsmanagements statt. Bei dem Forum werden die Eigentümer über aktuelle und künftige Projekte informiert und haben die Gelegenheit, Fragen über das Resort zu stellen.

Housekeeping und Rezeption

Ihre Villen haben einen neuen Look.

Die Villen wurden mit neuen Elektrogeräten ausgestattet – Geschirrspüler, Waschmaschine und -trockner, Kühlschrank, Mikrowelle, Backofen und Glaskeramik-Kochfelder. In der Sideboard-Schublade im Wohnzimmer finden Sie ein kleines Heftchen mit den Bedienungsanweisungen.

Diana Groth wurde zur stellvertretenden Serviceleiterin der Housekeeping-Abteilung ernannt. Sie begann im April 2000 im Marriott's Marbella Beach Resort an der Rezeption und arbeitete seit August 2012 als Kontrollassistentin beim Club Son Antem. Diana bringt Erfahrung und Kenntnisse in die Housekeeping-Abteilung mit.





Buggy-Bus Portierservice

Eine unserer neuesten Errungenschaften ist der Buggy-Bus, den Sie bei Ihrer Ankunft oder Abfahrt benutzen können, um Sie mit Ihrem Gepäck zu Ihrer Villa zu bringen oder von dort abzuholen. Oder wenn Sie während Ihres Aufenthalts schnell von Ihrer Villa zum Hauptgebäude fahren möchten, können Sie einfach unseren Portier anrufen und Sie werden abgeholt.

Aktualisierung des Golfplatzes

Während der Wintermonate war eine der Prioritäten die Reinigung der Roughs. Dabei wurden mehrere Bereiche gesäubert, nicht nur, um die Courses leichter und

schöner zu machen, sondern auch um die Lüftung zu verbessern und damit der Turf in besserem Zustand halten zu können.

In Fortsetzung des Wassernutzungsoptimierungsprozesses, den vor zwei Jahren begann, haben wir das Hauptwasserbassin geleert, gereinigt und geprüft, um Lecks zu vermeiden. Das wird uns dabei helfen, die verfügbare Wassermenge für die Bewässerung in den Sommermonaten zu erhöhen.

Es wurden einige Bereiche landschaftlich schöner gestaltet, um bestimmten Löchern ein einzigartiges Aussehen zu verleihen, insbesondere Loch 8 auf dem Ost-Course, wo der alte Brunnen aus dem Spa-Gebäude installiert wurde.



Wir haben unsere neue Buggy-Flotte mit 38 neuen E-Z-GO TXT sowie drei Buggies für das Personal, die Sicherheitsleute und einen Ballsammler für die Golfschule erhalten.

Wir möchten Sie auch daran erinnern, dass Sie bei Ihrem Spiel auf einem unserer Plätze auch unseren besten Service mit Getränken, Snack, Golfartikeln und vielem mehr zur Verfügung haben!

La Terrasse

Christian Saiu wurde zum Restaurantleiter befördert. Christian besitzt einen Abschluss in Internationalem Hotelmanagement und hatte bereits mehrere leitende Positionen bei Marriott International und Marriott Vacation Club International inne. Im Jahr 2015 kam er als Rezeptions-Manager zum Marriott's Club Son Antem



Luis Llano wurde zum Marketplace-Leiter befördert. Im Jahr 2015 kam er als Kellner zum Marriott's Club Son Antem und ist jetzt für die Gästezufriedenheit zuständig.

Sie möchten in Ihrer Villa zu Abend essen? Rufen Sie unseren neuen Room-Service an, der in den Monaten Juli und August verfügbar ist, und lassen Sie sich von uns Ihre Bestellung in die Villa bringen. Der Room-Service steht von 18.00 bis 22.30 Uhr zur Verfügung

und Sie können unter der Nummer ,0' Ihre Bestellungen aufgeben.

Spa, Aktivitäten, Pool

Unser Aktivitäts-Team freut sich darauf, Sie zu treffen, und möchte Ihnen die folgenden guten Neuigkeiten mitteilen:

Für Behandlungen im Freien wurde eine Sonnencabana eingerichtet. Damit ist es jetzt für Sie einfacher, sich massieren zu lassen, während Sie mit der Familie am Pool sind, sogar am Wochenende. An den Pools wurden außerdem neue Sonnenliegen aufgestellt.



Der Aqua-Meditationsraum im Holistik-Bereich wurde neu eröffnet. Unsere Massage & Beauty Abteilung ist jetzt sieben Tage in der Woche mit einem neuen Behandlungsangebot geöffnet.

Im Familienbereich des Spa-Gartens neben unseren neuen Bean-Bag-Liegen wurde ein Riesenschachbrett aufgestellt.

Besuchsteam

Die Gesichter von immer - neue Aufgaben!

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass Marlies und Raul jetzt zu unserem Besuchsteam gehören. Sie werden in Ihrer Villa vorbeikommen und zusammen mit dem restlichen Team dafür sorgen, dass während Ihres Aufenthalts alles in Ordnung ist.



Zum Abschluss möchte ich Sie noch an Folgendes erinnern:

Cork Eigentümerservice

Der Eigentümerservice steht montags bis freitags von 8.30 bis 18.00 Uhr (Irische Standardzeit) und samstags von 10.00 bis 14.00 Uhr (Irische Standardzeit) zur Verfügung, und zwar telefonisch unter der Nummer +800-88-55-66-77 oder per E-Mail unter Europe.Services@vacationclub.com.

Aktualisieren Sie Ihre E-Mail-Adresse

Bitte fügen Sie Ihre E-Mail-Adresse unter www.marriottvacationclub.com hinzu oder aktualisieren Sie diese. Wählen Sie nach dem Einloggen „Mein Konto“, klicken Sie auf „Profil“, dann auf „Konto-Details“ und danach auf „Konto-Details bearbeiten“, um Ihre neuen Daten einzugeben. Sie können auch den Eigentümerservice unter +800-88-55-66-77 anrufen, um Ihre Daten zu aktualisieren.

Wir freuen uns darauf, Sie bald begrüßen zu dürfen und wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt!

Herzliche Grüße

Martin Divenosa

Generaldirektor für den Bereich EME
Marriott's Club Son Antem
Martin.Divenosa@vacationclub.com



Sommer-Newsletter des Vorstands von Son Antem,

Lieber Eigentümer von Son Antem:

Diesen Newsletter schreibe ich im Garten meiner Villa in Son Antem, mit Blick auf den 4. Fairway des Golfplatzes. Dieser Platz ist sehr gefragt und ich kann einen kontinuierlichen Strom von Golfspielern beobachten, die sich auf ihr Spiel konzentrieren, aber, so nehme ich an, auch darauf, das Wasserhindernis weiter vorne auf diesem Fairway zu vermeiden. Der Platz, die Bäume und die Sträucher sehen prächtig aus, was zweifellos auf das unübliche kühlere und feuchtere Wetter zurückzuführen ist, das wir im Winter und Frühling hatten. Seit ich in Son Antem angekommen bin, habe ich beide Golf-Courses gespielt und die roten und blauen Wanderrouten komplett gemacht. Mein genereller Eindruck ist der, dass das Resort in einem so guten Zustand ist, wie ich es noch nie gesehen habe. Diese Ansicht wird auch von mehreren Eigentümern geteilt, die ich erfreulicherweise während meiner Besuche bei den wöchentlichen Eigentümer-Cocktails getroffen habe. Wir sprachen auch über den hervorragenden Zustand der Gärten rund um unsere Villen, die Freundlichkeit und Effizienz der Geschäftsführung und des Personals sowie die spürbaren Verbesserungen auf den Golfplätzen, die sich zweifellos aufgrund der jüngsten Investitionen in den vergangenen zwei Jahren ergeben haben, darunter auch die Osmose-Anlage. Ich möchte auch meinen aufrichtigen Dank an all diejenigen Eigentümer aussprechen, die mir ihre Anerkennung für unsere Arbeit zum Ausdruck gebracht haben, die wir in ihrem Namen das Jahr über leisten.

Es ist außerordentlich wichtig, die gute Qualität der Golfplätze von Son Antem aufrecht zu erhalten. Nach einer langjährigen Wartezeit genießen die Eigentümer jetzt verdient die verbesserten Spielbedingungen, aber das ganze Resort, einschließlich des Hotels, haben von dem zusätzlichen Golftourismus profitiert, den die Golfplätze gebracht haben. Die daraus entstehenden Gewinnsteigerungen haben nicht nur direkte Vorteile für die Golfplätze und La Terrassa, sondern sie bringen auch eine positive Auswirkung dergestalt, dass sie den Kostenanteil reduzieren, der den Eigentümern für die Spa-Anlagen zugeordnet wird. (Siehe meine Kommentare weiter unten im Newsletter)

Es ist sehr erfreulich, diese kontinuierliche Entwicklung und den Fortschritt in unserem Resort zu beobachten, und wir danken Martin, seinem Geschäftsführungs-Team und dem ganzen Personal für ihren Einsatz und ihre gewissenhaften Bemühungen, um diese Präsentation und das Aussehen zu erreichen. Dies alles wirkt sich positiv auf die Erfahrung der Eigentümer und der Besucher aus, wenn sie in Son Antem sind. Diese Erfahrung wird noch zusätzlich durch das umfassende, interessante und anspruchsvolle Aktivitätsprogramm unseres freundlichen Aktivitäts-Team verbessert.

Der kürzlich mit Bodenbelag versehene Bereich, der für die Eigentümer-Cocktails verwendet wird, ist gegenüber dem vergangenen Jahr eine wesentliche Verbesserung und bei den Eigentümern sehr gut angekommen. Auch La Terrassa, direkt im Herzen unseres Resorts, ist weiterhin den ganzen Tag lang ein vielbesuchter und lebhafter Treffpunkt für Eigentümer, Besucher und Golfspieler. Ganz gleich, ob Sie Ihren Tag mit einem gesunden Frühstücksbüfett beginnen oder mit einem Abendessen einschließlich Unterhaltung an einigen Abenden abschließen möchten, Sie werden mit Sicherheit vom Personal warm und freundlich bedient.

Der Rasenbereich, auf dem sich früher das Verkaufszentrum befand, verleiht dem Resort ein angenehmes und offenes Aussehen und wir haben beantragt, den benachbarten Parkplatz aufrechtzuerhalten, um über einen Ausweichparkplatz zu verfügen, wenn der Spa-Parkplatz voll ist. Leider steht das Gebiet mit dem alten Bauernhaus und der Bereich neben dem La Finca Restaurant dazu in absolutem Kontrast. Sie wurden nicht gut gepflegt und befinden sich jetzt im Vergleich zum restlichen Resort in einem sehr schlechten Zustand. Das alte Bauernhaus, über dessen Zukunft, soweit ich mich erinnere, in der ersten Zeit des Resorts viel gesprochen wurde, steht unter Denkmalschutz und gehört den ursprünglichen Eigentümern des Geländes. Wir bitten die Geschäftsführung dringend, so viel Einfluss wie möglich auf die Eigentümer dieser Bereiche

auszuüben, die in unserem Resort eine auffällige Lage haben, damit ihr Aussehen und ihre Aufmachung verbessert werden.

Die Eigentümer, die seit März dieses Jahres Son Antem besucht haben, werden bemerkt haben, dass rund um die 15 Villen-Pools Zäune errichtet wurden. Als die gesetzlichen Anforderungen für diese unwillkommenen Einzäunungen festgestellt wurden, empfahl der Vorstand der Geschäftsführung, dafür zu sorgen, dass die Zäune nur minimale Auswirkungen auf den offenen Charakter des Resorts haben und dass die bestehenden Zugangsmöglichkeiten nicht beeinträchtigt werden. Dies wurde erreicht und die Kindersicherheitsschlösser an allen Toren bieten einen zusätzlichen Grad an Sicherheit, wenn die Rettungsschwimmer keinen Dienst haben.

Die Vorschläge des Vorstands bezüglich der Badesaisons wurden, entgegen früherer Versprechungen, von der Geschäftsführung nicht berücksichtigt, aber wir werden weiterhin die Ansichten der vielen Eigentümer vertreten, die uns zu diesem Thema geschrieben haben, um eine bessere Kostenlösung für Sie zu erreichen.

Während meines Kontakts mit den Eigentümern beim Cocktail habe ich einige Kommentare über den Verlauf und die fortgesetzten starken Erhöhungen der Instandhaltungsgebühren gehört. Dies ist für einige Eigentümer ein immerwährendes Thema und deshalb auch eines, das von den jeweiligen Vorständen schon seit Jahren beanstandet wurde. Wir werden uns weiterhin um diese Frage kümmern und die Vorstandsmitglieder Mogens Hallas, Doede Keuning und Ingrid Ambrosy haben finanzielle Vorschläge vorbereitet, die der Geschäftsführung vorgelegt wurden, bevor die Ausarbeitung des Budgets für 2019 beginnt (diese Ausarbeitung beginnt im Sommer und endet mit dem Vorstandsmeeting im Oktober, bei dem das Budget für die Instandhaltungsgebühr im Jahr 2019 vorgelegt und besprochen wird).

Das Vorstandsmeeting im Frühjahr fand am 27. April statt. Dieses war das erste Meeting für unsere drei neuen Mitglieder, die 2017 gewählt wurden, Danielle Merki aus der Schweiz, Ingrid Ambrosy aus Deutschland und Lesley Hart aus England, und ich danke ihnen und allen anderen Vorstandsmitgliedern für ihre Beiträge und Unterstützung. Die Geschäftsführung legte uns die Finanzergebnisse für das Finanzjahr 2017 vor, die im Protokoll dieses Meetings im Detail angegeben werden. Sie wiesen ein Betriebsdefizit von 45.000 € aus, was nach der Prognose einer Abweichung von Null im vergangenen Oktober eine ziemliche Enttäuschung für den Vorstand und die Eigentümer darstellte. Zudem ist es das fünfte Jahr innerhalb der vergangenen sieben, in dem ein Defizit ausgewiesen wird. Dazu kommt noch ein zusätzliches, nicht im Budget vorgesehenes Defizit von 214.000 € aufgrund der Einstellung von Rettungsschwimmern ab Mai 2017, die ich in meinem letzten Newsletter ausführlich erklärt habe. Die Geschäftsführung erreichte eine kleine Reduzierung der Kosten für die Rettungsschwimmer von 17.000 € im Vergleich zu ihrer ursprünglichen Prognose.

Sie werden sich erinnern, dass geplant war, die Rückzahlungen für den Kredit, der nach der Rebranding des Hotels im Jahr 2013 erforderlich war, bis Ende 2018 abzuschließen. Jetzt müssen die Eigentümer weitere Schulden in Höhe von 259.000 € infolge dieser nicht im Budget für 2017 vorgesehenen Ausgabenposten akzeptieren. Trotz unserer ausführlichen Anfechtung dieser Kosten werden sie aufgrund der HOPA-Vertragsbedingungen auf die Eigentümer umgelegt. Demzufolge werden ab 2019 Rückzahlungen in Höhe von 22,50 € pro Eigentumswoche zusätzlich in die Instandhaltungsgebühren einbezogen.

Wir sind uns dessen bewusst, dass wir nur Beratungsfunktion haben, aber es ist auch richtig, dass unsere Sorgfalt und Integrität in der Lage sind, die Budgets und Ausgaben zu beeinflussen, wenn der Vorstand vereinbart hat, dass dies eine akzeptable Vorgehensweise rechtfertigt. Die überwiegende Ansicht im Vorstand ist die, dass dann, wenn wir nicht in der Lage sind, Änderungen zu erzielen, unsere Aufgabe und der Zweck unseres Bestehens wesentlich geschwächt wurden.

Wir haben die Finanzzahlen für das 1. Quartal von 2018 bei unserem Vorstandsmeeting im April erhalten und die Zahlen lagen zum Großteil im Rahmen der Erwartungen. Allerdings sollten wir auf meine obigen Kommentare bezüglich der Gewinne aus dem angestiegenen Golftourismus

zurückkommen. Die höhere Hotelauslastung und kühleren Witterungsbedingungen im März führten dazu, dass mehr Hotelgäste die Spa-Anlagen nutzten, sodass dem Hotel höhere Kosten zugewiesen werden konnten. Daraus ergab sich für uns eine Verbesserung des Budgets um 36.500 €.

Die Auswirkungen des Wechselkurses für 2018 nach Einzug der Instandhaltungsgebühren durch das direkte Abbuchungsverfahren ergaben einen Überschuss von 24.000 €. 2017 war mit der Geschäftsführung vereinbart worden (siehe Protokoll des Meetings vom 28. April 2017), einen „Währungsfluktationsfonds“ einzurichten, um diese Transaktionen vom Betriebsbudget unabhängig zu halten. Einschließlich des Überschusses von 2018 bestand im Fonds insgesamt ein Guthaben von 58.000 €. Davon werden 47.000 im Fonds als Reserve zurückgehalten und ich freue mich, berichten zu können, dass 11.000 € in die Gewinn- und Verlustrechnung von 2018 übertragen werden.

Ende Juli werden Sie Ihre jährliche ‚Abstimmungsbekanntmachung‘ für den Vorstand erhalten. Zur Wahl stehen zwei freie Mitgliedsposten. Nach dem nächsten Meeting am 13. Oktober 2018 werde ich nach Beendigung meiner beiden dreijährigen Amtszeiten ausscheiden und der stellvertretende Vorsitzende, mein Kollege Mogens Hallas, wird seine erste dreijährige Amtszeit abschließen. Ich freue mich sehr, dass er sich für eine zweite Amtszeit aufstellen lässt. Die Wahl wird bis zum 13. September offen sein und ich möchte alle Eigentümer animieren, diesem wichtigen Ereignis ein ganz kleines bisschen ihrer Zeit zu schenken.

Ich würde gerne auch noch die Belegungsstatistik unseres Resorts im Jahr 2017 erwähnen, die uns bei unserem letzten Meeting mitgeteilt wurde. Sie ist interessant und bedeutsam, da sie die Veränderungen aufzeigt, die sich an der Art und Weise ergeben haben, wie wir, die Eigentümer, unser Heimatresort Son Antem nutzen.

Viele Eigentümer von Son Antem entschieden sich, statt ihr Heimatresort zu verwenden, ihre Wochen gegen alternative Optionen wie das Destinations-Punkteprogramm, das Marriott Belohnungsprogramm oder durch Interval International einzutauschen. Wenn die Eigentümer ihre Wochen über eines dieser Programme eintauschen, stehen viele alternativen Möglichkeiten weltweit zur Verfügung, wie beispielsweise andere Marriott Resorts und Hotels, Flüge und Kreuzfahrten. Zudem können die Benutzer dieser Programme aus anderen Resorts Son Antem besuchen.

In meinem letzten Newsletter kam ich auf die Besorgnis einiger Eigentümer zu sprechen, die Probleme bei der Buchung ihrer gewünschten Wochen für 2018 hatten. Um diese Angelegenheiten weiter zu verfolgen, standen mein Vorstandskollege Stewart White und ich seit vergangener November ausführlichen in Kontakt mit dem Vizepräsident für Service Fulfillment (Serviceerfüllung) in Cork, um zu versuchen, die Angelegenheiten und Anliegen dieser Eigentümer, die uns kontaktiert hatten, zu klären. Die Buchungsteams haben ihre Verfahren angepasst, um diese diversifizierteren Nutzungsoptionen besser darzustellen, und sie haben uns mitgeteilt, das Buchungssystem stelle sicher, dass ausreichende Verfügbarkeit für diejenigen Eigentümer besteht, die ihre Wochen in Son Antem nutzen möchten. Dabei muss natürlich bedacht werden, dass manche Wochen beliebter sind als andere, sodass evtl. die Nachfrage die vorhandenen Wochen übersteigt. Wenn solche Schwierigkeiten auftreten, befolgen Sie bitte den Rat in meinem letzten Newsletter und konsultieren Sie die Eigentümer-Services, die nach Alternativen für Sie suchen werden. Ich habe dieses Verfahren selbst bereits früher als sehr hilfreich empfunden.

Und zum Abschluss möchte ich aufgrund des Interesses einiger Eigentümer die folgende kurze Stellungnahme unseres Vorstandsmitglieds Prof. Doede Keuning, Experte in Geschäftsanalysen, einschließen, die im Jahresbericht von MVCI für 2017 stand.

„In unserem europäischen Segment konzentrieren wir uns darauf, unsere bestehenden Projekte zu verkaufen und aktive Resorts zu verwalten. Wir haben keine aktuellen Pläne für Neuentwicklungen in diesem Segment“.

Alle Vorstandsmitglieder werden in den Sommermonaten Zeit im Resort verbringen und ich habe sie dazu animiert, an den Eigentümer-Cocktails und wöchentlichen Foren teilzunehmen. Wenn Sie sie

bei diesen Veranstaltungen sehen, sprechen Sie bitte mit ihnen, einfach nur für eine informelle Unterhaltung oder um ihnen Ihre Gedanken und Ideen für die Zukunft des Resorts mitzuteilen. Außerdem können Sie uns auch per E-Mail unter der Adresse: ownerboard.mallorca@vacationclub.com kontaktieren.

Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt, entweder in Son Antem oder anderswo, wenn Sie sich für das Jahr 2018 für einen Austausch Ihrer Wochen entschieden haben.

Roger Hawkins

Vorstandsvorsitzender.



MOGENS HALLAS
Vice-Chairman



DOEDE KEUNING
Member



STEWART WHITE
Member



INGRID AMBROSY
Member



DANIELLE MERKI
Member



LESLEY HART
Member