



Consumer Products & Services

De business area Consumer Products & Services ontwikkelt en beheert het aanbod van producten en diensten op Amsterdam Airport Schiphol, met als belangrijkste doel dat reizigers zorgeloos en comfortabel kunnen reizen. De business area geeft concessies uit voor winkels, horecagelegenheden, services en entertainment, en exploiteert zelf winkels en autoparkeerterreinen. Verder creëert ze mogelijkheden te adverteren op Amsterdam Airport Schiphol. Met het Privium-programma en het VIP centre bieden we een aanbod van specifieke diensten voor premium passagiers.

Totale omzet

EUR 366 miljoen (+7,9% vs '11)

Exploitatieresultaat

EUR 178 miljoen (+20,5% vs '11)

Omzetbronnen

Dit omzetaandeel is niet-gereguleerd en is afkomstig uit winkelverkopen, concessie-inkomsten, autoparkeergelden, verhuringen, reclame en media-inkomsten en overige inkomsten en managementfees.

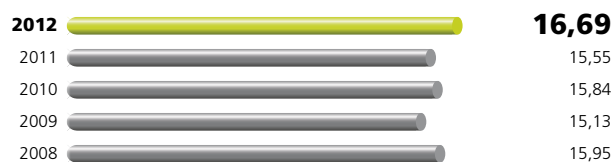
Consumer Products & Services in 2012

- Omzet en exploitatieresultaat aanzienlijk gestegen dankzij groei in aantallen passagiers en bestedingen per passagier
- Gemiddelde besteding per passagier in Retail Airside winkels gestegen met 7,3% tot 16,69 euro, mede als gevolg van de verbouwing Lounge 3 in 2011 en verbetering commercieel aanbod in verbouwde Lounge 4
- Perceptie over prijs-kwaliteitverhouding Retail Airside verbeterd
- Short Stop Parking geïntroduceerd om congestie op de voorrijwegen te verminderen
- Nieuw omzetrecord gerealiseerd van ruim 87 miljoen euro in eigen winkels voor drank, tabak en chocolade

Key performance indicators

Bestedingen per passagier Retail Airside

EUR per vertrekkende passagier



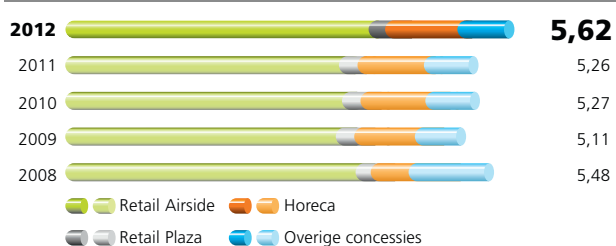
Prijs/kwaliteit Retail Airside - Goed of uitstekend

Tevredenheid passagiers (in %)



Concessie-inkomsten per vertrekkende passagier

EUR per vertrekkende passagier



Parkeeropbrengsten

EUR per vertrekkende NL passagier



Kerncijfers

EUR miljoen

2012

2011

%

Totale omzet	366	340	7,9
Bedrijfslasten	188	192	-1,8
EBITDA	204	174	17,4
Exploitatieresultaat	178	148	20,5
Gemiddelde vaste activa	258	247	4,2

EUR miljoen

2012

2011

%

Concessies	149	136	9,2
Parkeren	81	78	4,7
Winkelverkopen	87	78	10,8
Verhuringen	17	16	7,4
Reclame en Media	19	18	4,1
Overige activiteiten	13	14	-7,0
Totale omzet	366	340	7,9