



Til Københavns Fondsbørs  
Fondsbørsmeddelelse nr. 7/04  
18. maj 2004

# ISS A/S

## Delårsrapport

### Januar – marts 2004

#### Væsentlige begivenheder:

- Omsætning Op 4%
- Driftsresultat Op 1%
- Driftsmarginal 4,5%
- Pengestrømme fra driftsaktivitet DKK 23 mio.
- Ordinært resultat før goodwillamortiseringer Op 5%

#### Yderligere information:

**Eric S. Rylberg**  
Koncernchef

**Karsten Poulsen**  
Koncernøkonomidirektør

**Thyge Boserup**  
Investor Relations

Telefon: +45 38 17 00 00

## Hoved- og nøgletal <sup>1)</sup>

Beløb i DKK mio. (medmindre andet er anført)	1. kv. 2004	1. kv. 2003	Helår 2003
<b>Hovedtal</b>			
Omsætning	9.244	8.917	36.165
Driftsresultat <sup>2)</sup>	412	406	2.032
Finansielle indtægter og omkostninger, netto	(64)	(72)	(265)
Ordinært resultat før goodwillamortiseringer	238	227	1.179
Periodens resultat	8	14	286
Pengestrømme fra driftsaktivitet	23	127	2.345
Frit cash flow	(80)	17	1.942
<hr/>			
Aktiver i alt	24.307	23.495	23.385
Goodwill	12.880	12.435	12.465
Rentebærende gæld, netto	5.668	5.742	4.784
Egenkapital i alt	7.482	7.297	7.633
<hr/>			
<b>Aktieinformation</b>			
Antal aktier ultimo perioden, tusinder	44.310	43.928	44.310
Gennemsnitligt antal aktier, tusinder	44.154	43.772	43.995
Aktiekurs ultimo perioden, DKK	310,5	220,0	291,0
Markedsværdi ultimo perioden, DKK mio.	13.758	9.664	12.894
Enterprise value ultimo perioden, DKK mio.	19.426	15.406	17.678
<hr/>			
<b>Nøgletal</b>			
Driftsmarginal, %	4,5	4,6	5,6
Rentedækning <sup>3)</sup>	8,6	7,6	9,9
Resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer, DKK	5,4	5,2	26,8
Egenkapitalens andel af balancen, %	30,8	31,1	32,6
Gæld i forhold til egenkapitalen, %	75,8	78,7	62,7
Gæld i forhold til enterprise value, %	29,2	37,3	27,1

<sup>1)</sup> Regnskabstallene for 1. kvartal, der ikke er revideret, er aflagt efter samme regnskabsprincipper som årsregnskabet for 2003. Der henvises til side 125 i Årsrapport 2003 for definition af hoved- og nøgletal.

<sup>2)</sup> Før andre indtægter og omkostninger.

<sup>3)</sup> Driftsresultat før Andre indtægter og omkostninger samt Afskrivninger og amortiseringer divideret med Finansielle indtægter og omkostninger, netto.

### Om ISS:

- ISS er en facility services virksomhed, som leverer integrerede services baseret på fire kerneydelser: Rengøring, kantine-, kontor- og ejendomsservice
- ISS beskæftiger mere end 245.000 medarbejdere i Europa, Asien, Australien og Sydamerika
- ISS er noteret på Københavns Fondsbørs

### Yderligere information:

- Hjemmeside: [www.issworld.com](http://www.issworld.com)
- Bloomberg: ISS DC
- Reuters: ISS.CO

ISS' primære mål i 2003 var en fortsat forbedring af driftsmarginalen og fastholdelse af en solid cash conversion. I 2004 er målene at fastholde driftsmarginalen omkring niveauet i 2003, fastholde en solid cash conversion samt at øge organisk vækst. Indsatsen for at øge den organiske vækst, som blev iværksat i 2003, blev således fastholdt i 1. kvartal 2004 gennem investeringer i organiske vækstinitiativer.

Omsætningen i 1. kvartal 2004 var DKK 9.244 mio., en vækst på 4% sammenlignet med året før. Vækst fra virksomhedsopkøb, netto var 6%, mens valutakursreguleringer udgjorde (2)%. I forhold til forrige kvartal steg den organiske vækst fra (1)% til 0%.

Driftsresultatet for 1. kvartal 2004 var DKK 412 mio., en stigning på 1% sammenlignet med 1. kvartal sidste år. Driftsmarginalen for 1. kvartal var 4,5%, et fald på 0,1 procentpoint i forhold til 1. kvartal 2003. Faldet kunne henføres til den forudsete ændring i sæsonudsving, som blandt andet skyldtes væksten inden for landskabspleje.

Indsatsen for at fastholde en solid cash conversion resulterede i en positiv pengestrøm fra driftsaktiviteter på DKK 23 mio., der som forventet var lavere end niveauet i 2003 på DKK 127 mio. Frit cash flow var DKK (80) mio. mod DKK 17 mio. i 1. kvartal 2003. Rentebærende gæld, netto, var DKK 5.668 mio. pr. 31. marts 2004 sammenholdt med DKK 4.784 mio. pr. 31. december 2003 (DKK 5.742 mio. pr. 31. marts 2003).

## STRATEGISK UDVIKLING

Det integrerede facility services koncept anvendes i stigende omfang. Implementering af konceptet har demonstreret fordelene ved integrerede services, hvor både kunderne og ISS har fordel af synergieffekter fra levering af integrerede services. På landniveau udvikledes koncernen med strategiske virksomhedsopkøb i Belgien, Norge og Storbritannien.

Arbejdet i Udviklingscenteret for Facility Services, som blev lanceret i 2003, fortsætter. I løbet af 2003 udviklede centeret en workshop med fokus på udvikling af en landeorganisation fra leverandør af enkelt-services til en udbyder af integrerede facility services. Denne workshop rulles i øjeblikket ud i udvalgte lande. Udviklingscenteret har desuden udviklet materiale rettet mod at ensrette tilbudsprocessen for integrerede facility services.

I løbet af 2003 beviste washroom konceptet, at det er et sundt forretningstiltag, hvor Danmark, Norge, Sverige og en række asiatiske lande har været foregangslande i en testperiode. Washroom Services har bevist en logisk sammenhæng med facility services konceptet. Baseret på disse resultater bliver konceptet nu rullet ud i Belgien, Holland og Spanien.

Omfanget af virksomhedsopkøb er øget i 2004. Fra 1. januar til 18. maj 2004 har ISS foretaget i alt 41

bolt-on virksomhedsopkøb, som bidrager med en samlet årlig omsætning på ca. DKK 1.379 mio. Til sammenligning blev der i samme periode i 2003 foretaget 13 virksomhedsopkøb, der bidrog med DKK 237 mio. i årlig omsætning. ISS fokuserer fortsat på bolt-on akquisitioner, der styrker koncernens kompetencer, udvider serviceudbuddet eller etablerer kritisk masse. På koncernens hjemmeside, [www.issworld.com](http://www.issworld.com) findes en opdateret liste over opkøbte virksomheder.

## OPERATIONELLE UDFORDRINGER

I Årsrapporten 2003 blev fem forretningsområder identificeret som operationelle udfordringer. Disse forretningsområder forbliver på vores liste over udfordringer. Udviklingen under den nye ledelse i Danmark går som planlagt. Den tyske ledelse er blevet styrket med flere erfarne ISS ledelsesressourcer, og salgs- og effektiviseringstiltag er rettet mod de identificerede problemstillinger. ISS Schweiz adresserer udfordringerne inden for landskabspleje gennem en styrkelse af den driftsmæssige og finansielle ledelse. For ISS Damage Controls norske aktiviteter er restruktureringen baseret på en tilpasning af driften samt købet og integrationen af Anticimex Building Environment. ISS Health Care er i færd med at tilpasse organisationen til den nuværende efterspørgsel i markedet.

## REGNSKABSMÆSSIG GENNEMGANG

**Omsætningen** var DKK 9.244 mio., hvilket var en 4% stigning sammenholdt med 1. kvartal 2003. Organisk vækst var flad, mens valutakursreguleringer udgjorde (2)%, hvilket hovedsageligt kunne henføres til udviklingen i norske kroner og valutaer, som er relateret til US dollar. Nettoeffekten af virksomhedsopkøb var 6%.

**Driftsresultatet før andre indtægter og omkostninger** steg 1% sammenholdt med 1. kvartal 2003 til DKK 412 mio. Driftsmarginalen på 4,5% var en anelse lavere end driftsmarginalen for 1. kvartal 2003 på 4,6%. Faldet afspejler øgede sæsonudsving i driftsresultatet.

**Andre indtægter og omkostninger, netto**, var DKK (11) mio. i 1. kvartal. Omkostninger, som var relateret til strukturelle ændringer (afvikling af kontorarealer og fratrædelsesgodtgørelser), udgjorde DKK 10 mio. I Årsrapporten 2003 var det forventet, at disse omkostninger ville andrage DKK 15 mio. i 2004. De resterende omkostninger på DKK 5 mio. forventes afholdt i 2. kvartal 2004.

**Finansielle omkostninger, netto**, faldt til DKK 64 mio. fra DKK 72 mio. i 1. kvartal 2003. Det skyldtes en kombination af et lavere renteniveau, refinansiering af gælden gennem obligationsudstedelsen i 2003 og en lavere nettogæld end i samme periode i 2003. Rentedækningen var 8,6 sammenholdt med 7,6 i 1. kvartal 2003.

**Skat af ordinært resultat før goodwillamortiseringer** udgjorde DKK 100 mio. Den effektive skatteprocent på 30% var lavere end i 1. kvartal 2003 på grund af en tilbageførsel af en skattehensættelse, som ikke længere var nødvendig.

**Ordinært resultat før goodwillamortiseringer** var DKK 238 mio., en 5% stigning i forhold til samme periode sidste år. **Goodwillamortiseringer** udgjorde DKK 230 mio. sammenholdt med DKK 217 mio. i 1. kvartal 2003.

**Periodens resultat** var DKK 8 mio., et fald fra DKK 14 mio. i 1. kvartal 2003. Efter justering for omkostninger relateret til strukturelle ændringer (se ovenfor) efter skat, var resultatet DKK 15 mio. – en stigning på 7%. **Resultat pr. aktie (før goodwillamortisering)** var DKK 5,4, en stigning på 4% fra DKK 5,2 i 1. kvartal 2003. Eksklusive restruktureringsomkostningerne efter skat, var resultat pr. aktie DKK 5,5, svarende til en stigning på 6%.

**Pengestrømme fra driftsaktiviteter** udgjorde DKK 23 mio. mod en pengestrøm på DKK 127 mio. i samme periode året før. Beløbet for 1. kvartal 2004 skal ses i forhold til en cash conversion på 150% for hele 2003, som var et resultat af et solidt cash flow i december 2003. **Køb af materielle og immaterielle anlægsaktiver, netto** (ekskl. goodwill) var DKK 103 mio. og førte til et frit cash flow på DKK (80) mio. – et fald fra DKK 17 mio. i 1. kvartal 2003. Køb af materielle og immaterielle anlægsaktiver udgjorde 1,1% af omsætningen, mens afskrivninger udgjorde 1,5% af omsætningen.

**Aktiver i alt** udgjorde DKK 24.307 mio. pr. 31. marts 2004 sammenholdt med DKK 23.385 mio. ved udgangen af 2003.

**Goodwill** var DKK 12.880 mio. Som beskrevet i Årsrapporten 2003 implementerer ISS de internationale regnskabsstandarder (International Financial Reporting Standards, IFRS) i 2005. Under IFRS skal goodwill, som er opstået i forbindelse med virksom-

hedssammenslutninger, ikke amortiseres. I stedet skal der i henhold til den nye regnskabsstandarder foretages en vurdering af værdien af den aktiverede goodwill.

I henhold til ISS' nuværende regnskabspraksis foretages kvartalsvis vurdering af værdien af den aktiverede goodwill. Vurderingen pr. 31. marts 2004 resulterede ikke i nogen nedskrivning.

**Egenkapitalen** var DKK 7.482 mio. pr. 31. marts 2004, svarende til 31% af de samlede aktiver, samme niveau som pr. 31. marts 2003. Valutakursreguleringer af kapitalandele i udenlandske dattervirksomheder (efter indregning af afdækningstransaktioner) øgede egenkapitalen med DKK 18 mio. pr. 31. marts 2004. På den ordinære generalforsamling den 31. marts 2004 besluttede aktionærerne at udbetale DKK 177 mio. i udbytte for regnskabsåret 2003. Udbyttet blev udbetalt efter 31. marts 2004.

**Hensatte forpligtigelser** på DKK 1.101 mio. var på samme niveau som pr. 31. december 2003. **Rentebærende gæld, netto**, steg som følge af virksomhedsopkøb til DKK 5.668 mio. mod DKK 4.784 mio. ultimo 2003.

## GENNEMGANG AF DRIFTEN

Driftsmarginalen i **Facility Services** var 5,0%, hvilket var uændret fra 1. kvartal 2003. Sammenlignet med 1. kvartal 2003 er der øgede sæsonudsving i facility services porteføljen, da især landskabspleje, som har en margin under gennemsnittet i 1. kvartal, udgør en højere andel af porteføljen. Udviklingen af facility services løsninger fortsatte i en række lande, især i Danmark, Finland, Holland, Norge og Storbritannien, og førte til indgåelse af nye integrerede facility services kontrakter.

Omsætningen i **ISS Damage Control** var DKK 422 mio. i 1. kvartal 2004, 2% lavere end i 1. kvartal 2003. Den lavere omsætning skyldtes et lavere akti-

Driftsresultat pr. forretningsområde <sup>1)</sup>	Omsætning			Driftsresultat <sup>2)</sup>			Driftsmarginal	
	DKK mio.		Ændring	DKK mio.		Ændring	1. kvrt.	1. kvrt.
	1. kvrt. 2004	1. kvrt. 2003		2004	2003		2004	2003
Facility Services	8.441	8.126	4 %	423	406	4 %	5,0 %	5,0 %
Damage Control	422	430	(2)%	10	7	46 %	2,4 %	1,7 %
Food Hygiene	226	216	5 %	12	13	(11)%	5,1 %	6,1 %
Health Care	155	141	10 %	14	26	(46)%	9,1 %	18,3 %
Koncernfunktioner	-	4	-	(47)	(46)	(1)%	(0,5)%	(0,5)%
<b>Koncernen i alt</b>	<b>9.244</b>	<b>8.917</b>	<b>4 %</b>	<b>412</b>	<b>406</b>	<b>1 %</b>	<b>4,5 %</b>	<b>4,6 %</b>

<sup>1)</sup> En reklassifikation mellem segmenter er foretaget i forhold til 1. kvartal 2003. Sammenligningstal er tilpasset. Se side 13 i denne rapport for yderligere information.

<sup>2)</sup> Før andre indtægter og omkostninger.

vitetsniveau i skadeservice i de nordiske lande og salget af industriserviceaktiviteterne i Norge. Den negative effekt blev i et vist omfang modsvaret af købet af Anticimex Building Environment. Driftsmarginalen steg fra 1,7% til 2,4% som resultat af restrukturingsindsatsen i den norske forretning. Damage Control fortsatte med at udvide dets rammeaftaler med forsikringselskaber, hvorunder koncernen arbejder som forsikringselskabers foretrukne leverandør.

På baggrund af en gennemgang af forretningssammensætningen i ISS Grønland og ISS Island er aktiviteterne i disse to operationer blevet overført fra Food Hygiene organisationen til Facility Services organisationen i Danmark. Omsætningen i 1. kvartal i ISS **Food Hygiene** var DKK 226 mio. Omsætningen steg 5% på sammenlignelig basis. Driftsmarginalen var 5,1%, hvilket var 1,0 procentpoint lavere end niveauet i 1. kvartal 2003. Faldet skyldtes opstartsmkostninger i forbindelse med nye kontrakter samt andre engangsmkostninger.

I ISS **Health Care** var aktivitetsniveauet højere end i 1. kvartal 2003 med en omsætningsforbedring fra DKK 141 mio. til DKK 155 mio. Stigningen på 10% skyldtes hovedsageligt effekten fra virksomhedskøb. Forretningsporteføljen var uændret med fokus på plejeaktiviteter (behandling af misbrug og psykiatrisk behandling) samt diagnostik og medicinsk behandling (klinisk fysiologi, MR-scanning, røntgen, øjenoperationer og tilpasning af høreapparater). Driftsmarginalen faldt til 9,1%. Faldet i driftsmarginalen fra 1. kvartal 2003 afspejler vanskelige forretningsvilkår med væsentlige nedskæringer blandt større offentlige kunder. Den igangværende restrukturering forventes ikke at have fuld effekt før udgangen af 2004.

## DRIFTEN PR. REGION

### Nordeuropa

Omsætningen i Nordeuropa, der består af **Storbritannien, Sverige, Danmark, Norge, Finland, Island, Island og Grønland** var DKK 4.264 mio. Om-

sætningen steg 2% i forhold til 1. kvartal 2003. Den organiske vækst var flad, valutakursreguleringer udgjorde (3)% og virksomhedskøb bidrog med 5%. Driftsmarginalen var 5,7%, uændret i forhold til året før.

ISS **Storbritannien** fokuserede fortsat på udvikling af Facility Services. Det blev understreget med to virksomhedskøb – Eaton Fine Dining og Coflex – som tilførte kompetencer til organisationen inden for catering og facility management. Udviklingen mod facility services bygger desuden på de igangværende initiativer, det vil sige ensretning af organisationen og uddannelsesiltag for nøglemedarbejdere. Den dedikerede facility services organisation møder en stigende efterspørgsel og interesse på det britiske marked. Omsætningen steg 12% fra DKK 1.128 mio. til DKK 1.264 mio. i 1. kvartal 2004. Den organiske vækst i ISS Storbritannien på 4% afspejlede en positiv udvikling i alle aktiviteter, især inden for hospitalsforretningen. Driftsmarginalen forbedredes i forhold til 1. kvartal 2003.

De offentlige budgetter er under pres i **Sverige**, og de dele af ISS Sverige, som er eksponeret mod den offentlige sektor oplevede et fald i efterspørgselen. Det gælder i særlig grad Health Care aktiviteterne, hvor eksempelvis den største kunde, Stockholms bystyre, har opgivet ventelistegarantien. Omsætningen faldt fra DKK 925 mio. til DKK 911 mio. i 1. kvartal 2004. Den organiske vækst på (4)% afspejler markedssituationen i den offentlige sektor. Driftsmarginalen faldt på årsbasis på grund af udfordringerne i Health Care aktiviteterne. Udviklingen i Facility Services forretningen var stabil med indgåelse af nye kontrakter og tegn på forbedringer i restrukturen af Ecurio.

Den nye ledelse i ISS **Danmark** har påbegyndt adresseringen af de nuværende forretningsmæssige udfordringer. Samlet set var den organiske vækst negativ, og salgsindsatsen bliver derfor restrukturet baseret på en ny organisationsstruktur, opgradering af kompetencer og tilførsel af yderligere ressourcer. Med hensyn til implementering af facility services driver ISS Danmark i øjeblikket en række

Driftsresultat pr. region	Omsætning			Driftsresultat <sup>1)</sup>			Driftsmarginal	
	DKK mio.		Ændring	DKK mio.		Ændring	1. kv.	1. kv.
	1. kv. 2004	1. kv. 2003		1. kv. 2004	1. kv. 2003		2004	2003
Nordeuropa	4.264	4.182	2 %	241	240	0 %	5,7 %	5,7 %
Kontinentaleuropa	4.497	4.297	5 %	191	185	3 %	4,2 %	4,3 %
Oversøisk	483	438	10 %	27	27	0 %	5,5 %	6,1 %
Koncernfunktioner	-	-	-	(47)	(46)	(1)%	(0,5)%	(0,5)%
<b>Koncernen i alt</b>	<b>9.244</b>	<b>8.917</b>	<b>4 %</b>	<b>412</b>	<b>406</b>	<b>1 %</b>	<b>4,5 %</b>	<b>4,6 %</b>

<sup>1)</sup> Før andre indtægter og omkostninger.

integrerede facility services kontrakter. Der er fokus på videreudvikling af de nødvendige kompetencer for levering af integrerede services og konceptualisering af nye services. Driftsmarginalen faldt en anelse på grund af udviklingen i Damage Control og Food Hygiene.

ISS **Norge** forbedrede driftsmarginalen i 1. kvartal gennem reduktioner i de faste omkostninger og effektivitetsforbedringer i driften. Med DKK 718 mio.

faldt omsætningen 8% i forhold til 1. kvartal 2003 på grund af en valutakurseffekt på (12)%. De vanskelige forretningsforhold på det norske marked med lavt aktivitetsniveau satte den organiske vækst under pres. Organisk vækst i 1. kvartal var (3)%. Markedspositionen på facility services markedet blev styrket gennem opkøbet af Adviso.

ISS **Finland** rapporterede 13% vækst i 1. kvartal hvilket bragte omsætningen op på DKK 414 mio.

#### Omsætning pr. forretningsområde og land, 1. kvartal 2004

	Omsætning		Vækst i procent	
	DKK mio.	% af total	I alt	Organisk
<b>Forretningsområde <sup>1)</sup></b>				
Facility Services	8.441	91 %	4 %	0 %
Damage Control <sup>2)</sup>	422	5 %	(2)%	(2)%
Food Hygiene	226	2 %	5 %	2 %
Health Care	155	2 %	10 %	1 %
<b>Koncernen i alt</b>	<b>9.244</b>	<b>100 %</b>	<b>4 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Land</b>				
Storbritannien	1.264	13 %	12 %	4 %
Sverige	911	10 %	(2)%	(4)%
Danmark	890	10 %	(3)%	(3)%
Norge <sup>2)</sup>	718	8 %	(8)%	(3)%
Finland	414	4 %	13 %	7 %
Irland	67	1 %	14 %	9 %
<b>Nordeuropa</b>	<b>4.264</b>	<b>46 %</b>	<b>2 %</b>	<b>0 %</b>
Frankrig	1.800	20 %	8 %	4 %
Holland	733	8 %	(6)%	(13)%
Belgien	469	5 %	4 %	(1)%
Tyskland	409	4 %	(7)%	(6)%
Spanien	292	3 %	39 %	13 %
Østrig	269	3 %	25 %	10 %
Schweiz	263	3 %	(7)%	(3)%
Centraleuropa	162	2 %	3 %	6 %
Portugal	53	1 %	21 %	16 %
Italien	39	0 %	5 %	(7)%
Ungarn	8	0 %	(60)%	1 %
<b>Kontinentaleuropa</b>	<b>4.497</b>	<b>49 %</b>	<b>5 %</b>	<b>(0)%</b>
<b>Oversøisk</b>	<b>483</b>	<b>5 %</b>	<b>10 %</b>	<b>5 %</b>
<b>Koncernen i alt</b>	<b>9.244</b>	<b>100 %</b>	<b>4 %</b>	<b>0 %</b>

<sup>1)</sup> En reklassifikation mellem segmenter er foretaget i forhold til 1. kvartal 2003. Sammenligningstal er tilpasset. Se side 13 i denne rapport for yderligere information.

<sup>2)</sup> I beregningen af organisk vækst er forudsat et kontrakttab på DKK 13 mio. relateret til købet af Anticimex Building Environment.

Organisk vækst på 7% var drevet af nye facility services kontrakter. Desuden har teknisk vedligehold bevist en god sammenhæng med facility services konceptet og genereret en række engangsopgaver med eksisterende kunder.

ISS **Irlands** omsætning steg 14% til DKK 67 mio. Organisk vækst var 9%. Driftsmarginalen forbedredes sammenholdt med 1. kvartal 2003. Den positive udvikling i begge parametre er resultat af et målrettet arbejde med key accounts.

## Kontinentaleuropa

Kontinentaleuropa omfatter **Frankrig, Holland, Belgien, Tyskland, Spanien, Østrig, Schweiz, Portugal, Italien, Luxembourg, Ungarn og Centraleuropa** (Tjekkiet, Grækenland, Slovenien, Polen, Slovakiet, Rumænien og Kroatien). Omsætningen i regionen på DKK 4.497 mio. var en stigning på 5% fra 1. kvartal 2003. Driftsmarginalen var 4,2%, et fald på 0,1 procentpoint i forhold til 1. kvartal 2003, som primært skyldtes øgede sæsonudsving i den underliggende portefølje – især landskabspleje. Den organiske vækst var flad.

I ISS **Frankrig** steg omsætningen til DKK 1.800 mio., en stigning på 8% i forhold til 1. kvartal 2003. Organisk vækst udgjorde 4%, hvilket hovedsageligt var drevet af nye kontrakter inden for landskabspleje og affaldshåndtering. Driftsmarginalen forbedredes i forhold til 1. kvartal 2003. ISS Hygiene Services, som har internationalt hovedkvarter i Paris med Frankrig som det største marked, fortsatte udviklingen af forretningen gennem virksomhedsopkøb.

I **Holland** forblev markedssituationen præget af konkurrence på grund af den økonomiske afmatning. Det havde en negativ effekt på omsætningen, som faldt med 6% til DKK 733 mio. Organisk vækst var (13)% på grund af kontraktstab i 2003. Graden af kundefastholdelse i 1. kvartal 2004 steg i forhold til 1. kvartal 2003 som et direkte resultat af øget fokusering. En større andel af landskabspleje i facility services forretningsporteføljen påvirkede driftsmarginalen negativt på grund af sæsonudsving.

ISS **Belgiens** omsætning steg 4% til DKK 469 mio. Den underliggende organiske vækst var påvirket af kontrakttab og var en anelse negativ med (1)%. På facility services området satte man handling bag strategien i 1. kvartal, hvor både catering og teknisk vedligeholdelse blev føjet til serviceplatformen gennem virksomhedsopkøb.

De samfundsøkonomiske udsigter i **Tyskland** er fortsat dystre med vanskelige markedsbetingelser og lav gennemsigtighed. Omsætningen faldt 7% fra DKK 438 mio. i 1. kvartal 2003 til DKK 409 mio. Ud over hård priskonkurrence blev der tabt kontrakter i segmentet for hospitalsservice på grund af hospitalernes in-sourcing. In-sourcing er motiveret af ønsket om at undgå at betale moms på services. Med driftsmarginalen under pres ydes en målrettet indsats i Tyskland mod driftsmæssig effektivisering.

ISS **Spanien** øgede omsætningen med 39% i forhold til 1. kvartal 2003, hvilket kunne henføres til 13% organisk vækst og 26% vækst fra virksomhedsopkøb. Den organiske vækst var drevet af en struktureret og målrettet salgsindsats. Driftsmarginalen steg sammenholdt med sidste år på grund af en stram opfølgning på forretningsudvikling samt udvanding af faste omkostninger.

Med virkning fra 1. kvartal 2004 blev ISS Østrig og ISS Ungarn udskilt i selvstændige forretningsenheder fra organisationen i Centraleuropa. ISS **Østrig** øgede omsætningen med 25% fra DKK 216 mio. til DKK 269 mio. i 1. kvartal 2004 – organisk vækst var 10%. Driftsmarginalen steg på grund af omkostningsbesparelser i administrationen og effektivitetsforbedringer på kontraktniveau.

I 1. kvartal faldt omsætningen 7% til DKK 263 mio. i ISS **Schweiz**. Driftsmarginalen var lavere end sidste år, hvilket kunne henføres til hård konkurrence, samt at landskabsplejeaktiviteterne udviser højere grad af sæsonudsving end de øvrige aktiviteter i Schweiz. I Årsrapporten 2003 blev ISS Schweiz identificeret som en af koncernens operationelle udfordringer, men tiltag rettet mod en stabilisering af landskabsplejeforretningen har vist sig effektive.

I **Centraleuropa** steg omsætningen 3% til DKK 162 mio. med 6% organisk vækst. Især Kroatien, Slovakiet og Grækenland bidrog til væksten.

I **Portugal** var omsætningen DKK 53 mio., en stigning på 21% i forhold til 1. kvartal 2003, hvilket skyldtes organisk vækst på 16% og 5% vækst fra virksomhedsopkøb. Købet af aktiviteter inden for teknisk vedligehold var en anelse udvandede for driftsmarginalen, men den samlede driftsmarginal for ISS Portugal var uændret for perioden.

Forretningen i ISS **Italien** voksede med 5% til en omsætning på DKK 39 mio.

Omsætningen i ISS **Ungarn** var DKK 8 mio. i 1. kvartal 2004.

## Oversøisk

Den oversøiske region, der består af **Asien, Sydamerika, Australien og Israel**, udgør ca. 5% af koncernens omsætning. Omsætningen steg 10% i forhold til 1. kvartal 2003 til DKK 483 mio. i 1. kvartal 2004. Den underliggende organiske vækst var 5%, virksomhedsopkøb udgjorde 11%, og valutakursreguleringer påvirkede negativt med 6%.

I **Asien** faldt omsætningen 10% til DKK 237 mio. efter en negativ valutakursregulering på 11%. Driftsmarginalen steg en anelse, og driften udviklede sig generelt som planlagt.

Restruktureringsindsatsen i **Brasilien** har givet resultat. Omsætningen steg fra DKK 75 mio. til DKK 82 mio., hvilket svarede til en vækst på 9%, hvoraf 4% var organisk vækst, og 5% var valutakursreguleringer.

ringer. Herudover forbedredes driftsmarginalen på årsbasis.

Forretningen i **Australien** fortsatte med at udvikle sig som planlagt med hensyn til omsætning med en positiv organisk vækst. Driftsmarginalen kom dog under pres.

I modsætning til 1. kvartal 2003 har ISS opnået en kontrollerende ejerandel i joint venturet med Hashmira Group i **Israel**. Den fulde konsolidering af selskabet bringer derfor omsætningen op på DKK 94 mio. i 1. kvartal 2004. Den underliggende organiske vækst var 11% i kvartalet. Driftsmarginalen var under pres på grund af vanskelige forretningsforhold.

## BESTYRELSEN

På den ordinære generalforsamling den 31. marts 2004 blev Tom Knutzen og Sven Riskær begge genvalgt som medlemmer af bestyrelsen.

Herudover blev Karin Verland valgt som nyt medlem af bestyrelsen. Karin Verland (46) har været adm. direktør for Pfizer Danmark siden 2001 og er formand for Lægemedelindustriforeningen.

Lars Vestergård, medarbejdervalgt medlem af bestyrelsen, udtræder af bestyrelsen, og hans suppleant, Tina Hilligsøe, træder ind i bestyrelsen med virkning fra slutningen af maj 2004.

## FREMTIDSUDSIGTER

Forventningerne til fremtiden skal læses i sammenhæng med "Udtalelser om fremtidige forhold" på side 9.

Fremtidsudsigterne, som blev fremført i Årsrapporten 2003 forbliver uændrede. De fundamentale økonomiske og forretningsmæssige forhold har ikke ændret sig siden.

På baggrund af de nuværende valutaterminskurser forventer ISS for året 2004:

- Omsætning på mere end DKK 38 mia.
- Ordinært resultat før goodwillamortiseringer (efter skat) på mere end DKK 1,25 mia.

## APPENDIKS

ISS' resultatopgørelse og pengestrømsopgørelse for koncernen, koncernbalance, egenkapitalopgørelse for koncernen samt en specifikation af minoriteter er vedlagt som appendiks til denne rapport.

## TELEKONFERENCE OG WEBCAST

Tirsdag den 18. maj 2004 kl. 14.00 dansk tid, vil koncernchef Eric S. Rylberg og koncernøkonomidirektør Karsten Poulsen være værter ved en kombineret webcast og telekonference. Arrangementet kan følges fra koncernens hjemmeside: [www.issworld.com](http://www.issworld.com).

Telefonnumrene til telekonferencen er:

+45 70 26 50 40 (Danmark)  
+353 1 439 0432 (International)  
+44 207 769 6432 (Storbritannien)  
+1 877 203 9364 (USA)

Webcastet vil efterfølgende være tilgængeligt fra koncernens hjemmeside. Telekonferencen kan også genafspilles digitalt.

For adgang til optagelsen ringes:

+353 1 240 0041 (International)  
+44 207 769 6425 (Storbritannien)  
+1 630 652 3000 (USA)  
Adgangskode: 358834#

---

## UDTALELSER OM FREMTIDIGE FORHOLD

Denne Delårsrapport indeholder udtalelser om fremtidige forhold som omhandlet i US Private Securities Litigation Act of 1995 og tilsvarende love i andre lande vedrørende forventninger til den fremtidige udvikling, herunder især fremtidig omsætning, driftsresultat og forretningsmæssig ekspansion. Sådanne udsagn er usikre og forbundet med risici, idet mange faktorer, hvoraf en del vil være uden for ISS' kontrol, kan medføre, at den faktiske udvikling afviger væsentligt fra de

forventninger, som indeholdes i regnskabsmeddelelsen. Sådanne faktorer omfatter bl.a. generelle økonomiske og forretningsmæssige forhold, ændringer i valutakurser, efterspørgsel efter ISS' services, konkurrencefaktorer inden for serviceindustrien, driftsmæssige problemer i en eller flere af koncernens forretninger og usikkerheder vedrørende køb og salg af virksomheder. Se endvidere afsnittet om risikofaktorer på side 41-47 i Årsrapporten 2003.

## Konsolideret Resultatopgørelse

Resultatopgørelserne for 1. kvartal er ikke revideret. Beløb i DKK mio.

	1. kv. 2004	1. kv. 2003	Helår 2003
<b>Omsætning</b>	<b>9,244</b>	<b>8,917</b>	<b>36,165</b>
Driftsomkostninger	(8,692)	(8,369)	(33,546)
Afskrivninger og amortiseringer	(140)	(142)	(587)
<b>Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger</b>	<b>412</b>	<b>406</b>	<b>2,032</b>
Andre indtægter og omkostninger, netto	(11)	0	(75)
<b>Driftsresultat</b>	<b>401</b>	<b>406</b>	<b>1,957</b>
Indtægter af kapitalandele i associerede virksomheder	1	0	7
Finansielle indtægter og omkostninger, netto	(64)	(72)	(265)
Andre finansielle indtægter, netto	-	-	33
<b>Ordinært resultat før skat og goodwillamortiseringer</b>	<b>338</b>	<b>334</b>	<b>1,732</b>
Skat af ordinært resultat før goodwillamortiseringer	(100)	(107)	(553)
<b>Ordinært resultat før goodwillamortiseringer</b>	<b>238</b>	<b>227</b>	<b>1,179</b>
Goodwillamortiseringer	(230)	(217)	(894)
Skatteeffekt af goodwillamortiseringer	4	6	31
Minoritetsinteressernes andel af ordinært resultat	(4)	(2)	(30)
<b>Periodens resultat</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>286</b>
Resultat pr. aktie før goodwillamortiseringer (DKK)	5.4	5.2	26.8

# Pengestrømsopgørelse for Koncernen

Pengestrømsopgørelserne for 1. kvartal er ikke revideret. Beløb i DKK mio.

	1. kv. 2004	1. kv. 2003	Helår 2003
Driftsresultat før andre indtægter og omkostninger	412	406	2,032
Afskrivninger og amortiseringer	140	142	587
Ændringer i driftskapital	(301)	(292)	319
Ændringer i hensatte forpligtelser	(20)	(9)	(36)
Rentebetalinger	(83)	(35)	(215)
Betalte skatter	(111)	(78)	(323)
Betalinger vedrørende andre indtægter og omkostninger	(14)	(7)	(19)
<b>Pengestrømme fra driftsaktivitet</b>	<b>23</b>	<b>127</b>	<b>2,345</b>
Køb af dattervirksomheder og aktiviteter	(605)	(189)	(1,065)
Salg af dattervirksomheder og aktiviteter	25	(2)	20
Køb af immaterielle og materielle anlægsaktiver, netto	(103)	(110)	(403)
Køb af finansielle anlægsaktiver, netto	1	1	29
<b>Pengestrømme fra investeringsaktivitet</b>	<b>(682)</b>	<b>(300)</b>	<b>(1,419)</b>
Finansielle betalinger, netto <sup>1)</sup>	661	1,295	556
Provenu ved aktieemission	-	-	25
Dividende til aktionærer	-	-	(88)
Minoritetsinteresser	(1)	(3)	(8)
<b>Pengestrømme fra finansieringsaktivitet</b>	<b>660</b>	<b>1,292</b>	<b>485</b>
<b>Periodens pengestrømme</b>	<b>1</b>	<b>1,119</b>	<b>1,411</b>
Likvider primo året	2,282	891	891
Periodens pengestrømme	1	1,119	1,411
Valutakursreguleringer	3	(29)	(21)
<b>Likvider ultimo perioden</b>	<b>2,286</b>	<b>1,981</b>	<b>2,281</b>

<sup>1)</sup> Optagelse af bank- og obligationslån fratrukket afdrag på banklån.

## Koncernbalance

Balancerne for 1. kvartal er ikke revideret. Beløb i DKK mio.

<b>Aktiver</b>	31.3.2004	31.3.2003	31.12.2003
Goodwill	12,880	12,435	12,465
Software og øvrige immaterielle aktiver	159	209	164
Materielle anlægsaktiver i alt	1,456	1,440	1,469
Finansielle anlægsaktiver i alt	733	739	595
Tilgodehavender og andre omsætningsaktiver	6,793	6,691	6,411
Likvide beholdninger og værdipapirer	2,286	1,981	2,281
<b>Aktiver i alt</b>	<b>24,307</b>	<b>23,495</b>	<b>23,385</b>

<b>Passiver</b>	31.3.2004	31.3.2003	31.12.2003
Egenkapital i alt	7,482	7,297	7,633
Minoritetsinteresser	109	85	108
Hensættelser	1,101	1,097	1,093
Langfristede gældsforpligtelser	7,297	6,820	6,446
Kortfristede gældsforpligtelser og kreditinstitutter	657	903	619
Anden kortfristet gæld	7,661	7,293	7,486
<b>Passiver i alt</b>	<b>24,307</b>	<b>23,495</b>	<b>23,385</b>

## Egenkapitalopgørelse for Koncernen

Egenkapitalopgørelserne for 1. kvartal er ikke revideret. Beløb i DKK mio.

<b>Egenkapital</b>	Aktie- kapital	Overkurs ved emission	Overført resultat	Egne aktier	Valutakurs- reguleringer	Egenkapital i alt
Egenkapital 1. januar 2004	886	17	6,967	(28)	(209)	7,633
Deklareret udbytte	-	-	(177)	-	-	(177)
Valutakursreguleringer af udenlandske dattervirksomheder m.v. <sup>1)</sup>	-	-	-	-	18	18
Periodens resultat	-	-	8	-	-	8
<b>Egenkapital 31. marts 2004</b>	<b>886</b>	<b>17</b>	<b>6,798</b>	<b>(28)</b>	<b>(191)</b>	<b>7,482</b>
Egenkapital 1. januar 2003	878	583	6,008	(28)	(110)	7,331
Valutakursreguleringer af udenlandske dattervirksomheder m.v. <sup>1)</sup>	-	-	-	-	(46)	(46)
Udskudt tab på afledte finansielle instrumenter	-	-	(2)	-	-	(2)
Periodens resultat	-	-	14	-	-	14
<b>Egenkapital 31. marts 2003</b>	<b>878</b>	<b>583</b>	<b>6,020</b>	<b>(28)</b>	<b>(156)</b>	<b>7,297</b>
Egenkapital 1. januar 2003	878	583	6,008	(28)	(110)	7,331
Udbytte	-	-	(88)	-	-	(88)
Overførsel	-	(583)	583	-	-	-
Valutakursreguleringer af udenlandske dattervirksomheder m.v. <sup>1)</sup>	-	-	-	-	(99)	(99)
Udskudt gevinst på afledte finansielle instrumenter	-	-	6	-	-	6
Medarbejderaktier	8	17	-	-	-	25
Skat vedrørende medarbejderaktier	-	-	172	-	-	172
Årets resultat	-	-	286	-	-	286
<b>Egenkapital 31. december 2003</b>	<b>886</b>	<b>17</b>	<b>6,967</b>	<b>(28)</b>	<b>(209)</b>	<b>7,633</b>

<sup>1)</sup> Efter afdækningstransaktioner.

<b>Specifikation af minoritetsinteresser</b>	31.3 2004	31.3 2003	31.12 2003
Minoritetsinteresser primo perioden	108	88	88
Valutakursregulering	(1)	(3)	(5)
Udbytte	0	(2)	(8)
Tilgang fra tilkøbte virksomheder, netto	(2)	-	3
Periodens resultat	4	2	30
<b>Minoritetsinteresser ultimo perioden</b>	<b>109</b>	<b>85</b>	<b>108</b>

## Reklassifikationer fra Delårsrapporten, januar – marts 2003

Sammenholdt med Delårsrapporten, januar – marts 2003, er der foretaget en række reklassifikationer:

- House of Coffee er overført fra Innovation til Facility Services, og de resterende aktiviteter i Innovation er overført til Koncernfunktioner
- ISS Grønland er overført fra ISS Food Hygiene til Facility Services
- ISS Island er overført fra ISS Food Hygiene til Facility Services

Sammenligningstal er tilpasset i overensstemmelse hermed.