

Protokoll der neunundzwanzigsten Jahreshauptversammlung ("AGM") der

DIAMOND RESORTS EUROPEAN COLLECTION LIMITED ("DRECL")

Dienstag, den 3. Oktober 2023 um 13.30 Uhr in der
Morecambe Football Club, The Globe Arena, Morecambe

Anwesend:

Suzana Gomercic	(SG)	Direktorin von DRECL; Senior Vice President, Europa Resort-Betrieb
Ruth Thomas	(RT)	Direktorin von DRECL; Direktorin, Verbandsmanagement
Julia McNaney	(JM)	Nicht-exekutives Mitglied, Direktorin von DRECL
Michael Chambers	(MC)	Nicht-exekutives Mitglied, Direktor von DRECL
Philip Broomhead	(PB)	First National Trustee Company Ltd ("FNTC")

Anwesend sind:

Nicola Dow	(ND)	Direktorin für EU-Callcenter-Betrieb und Kundendienst
Scott Melhus (Zoom)	(SM)	Leitender Direktor - Inventarisierungsarbeiten (HGV - US)

66 Mitglieder

54 Mitgliedschaften über Zoom

SG begrüßte alle Anwesenden und stellte sich selbst und den oberen Tisch der Sitzung vor. Sie erklärte, dass eine Reihe von Mitgliedern über Zoom an der Sitzung teilgenommen hätten und dass sie über den Q&A-Link Fragen stellen könnten, die ein Moderator beantworten werde.

Der Generalsekretär gibt einen kurzen Überblick über den Ablauf und die Struktur des Verfahrens. Sie erklärt, dass die Sitzung offiziell geschlossen werde, nachdem die Präsentationen beendet und die formellen Geschäfte abgeschlossen seien. Anschließend können die Mitglieder bis 15.30 Uhr Fragen stellen.

1. Verlesung und Bestätigung des Protokolls der letzten Jahreshauptversammlung

Es wurde ein Antrag auf Bestätigung des Protokolls der 28.th Jahreshauptversammlung in der vorgelegten und zuvor veröffentlichten Fassung gestellt und durch einstimmiges Handzeichen aus dem Plenum als wahrheitsgetreues und korrektes Protokoll genehmigt.

2. Entgegennahme des Jahresberichts des Verwaltungsrats

Der Jahresbericht war mit der Einladung zur Hauptversammlung verteilt worden.

3. Entgegennahme des Jahresabschlusses und der Berichte des Verwaltungsrats und der Rechnungsprüfer für das am 31. Dezember 2022 abgeschlossene Geschäftsjahr

Ein Antrag zur Entgegennahme der Rechnungen und Berichte wurde vorgeschlagen und unterstützt und durch Handzeichen aus dem Plenum mehrheitlich angenommen.

4. Wahl der RSM UK Audit LLP als Abschlussprüfer und Ermächtigung des Verwaltungsrats zur Festsetzung ihrer Vergütung

Ein Antrag, RSM UK Audit LLP zu wählen und die Direktoren zu ermächtigen, ihre Vergütung festzulegen, wurde vorgeschlagen und unterstützt und durch Handzeichen aus dem Plenum genehmigt.

5. Der Club® Update

SM erläuterte, dass sein Team dafür verantwortlich ist, dass die Eigentümer, Mitglieder und der Bauträger das Inventar erhalten, für das sie über die Wartungsgebühren bezahlt haben. Anschließend stellte er eine aktuelle Präsentation vor, die online im Abschnitt Mitgliederressourcen > Mitgliederinformationen oder [hier](#) eingesehen werden kann.

Im Jahr 2023 wurden DRECL und HGV Wartungsgebühren in Höhe von 57.418.886 £ in Rechnung gestellt; beide zahlen etwa 50 % der Gesamtsumme.

Der Versammlung wurde die Punktezuteilung für 2023 gezeigt und wie die Mitglieder ihre Punkte verwendet haben. Die Zahl der gesparten Punkte war während der Pandemie angestiegen, ist aber für 2023 wieder auf das "normale" Niveau vor der Pandemie zurückgekehrt.

Es wurden Belegungsstatistiken ausgetauscht, und **SM** erläuterte, dass Urlaubsorte mit einer Belegung von weniger als 70 % überprüft und Anstrengungen unternommen wurden, um die Abholung in diesen Urlaubsorten zu verbessern.

Destination Xchange (DEX) Buchungstrends und Reiseverhalten bis Ende Juli 2024 zeigen, dass die Mitglieder mindestens 12 Monate im Voraus buchen und bereit sind, weiter weg zu reisen.

Das Produkt HGV Max ist derzeit für DRECL-Mitglieder nicht verfügbar. HGV prüft derzeit, wie es in Zukunft zur Verfügung gestellt werden kann und wird die Mitglieder über etwaige Aktualisierungen auf dem Laufenden halten.

SM erklärte, dass die Umbenennung der europäischen Ferienorte einige Zeit in Anspruch nehmen würde, dass dies jedoch keine Nachteile für die Mitglieder mit sich bringe, da sie ihre Mitgliedschaft behalten würden und die HGV Max-Mitglieder keine DRECL-Nächte in Anspruch nehmen würden.

Anschließend stellte **ND** eine Präsentation über THE Club® vor, die online im Abschnitt Mitgliederressourcen > Mitgliederinformationen oder [hier](#) eingesehen werden kann.

Es wurde hervorgehoben, dass zwischen Juli 2022 und August 2023 etwas mehr als 160.000 Interaktionen mit dem Kontaktzentrum (E-Mails, Anrufe und Chats) stattgefunden haben. 86,3 % der Reservierungen erfolgten über die Website und 13,7 % über das Kontaktzentrum. Die durchschnittliche Antwortzeit bei Anrufen betrug 1,06 Minuten gegenüber 1,32 Minuten im Vorjahr.

ND erklärte, dass es wichtig sei, Feedback von den Abgeordneten zu erhalten, und die Ergebnisse der Umfrage nach dem Anruf spiegelten einen Anstieg der Servicebewertung um 4,82 % wider.

Die Austauschaktivitäten wurden erörtert. Zwischen Januar und August 2023 wurden 899 DEX-Buchungen und 229 Interval International-Buchungen getätigt. Die Mitglieder haben nun die Flexibilität und die Wahl, welchen Austauschanbieter sie nutzen.

Um den Reisebedarf nach der Pandemie zu decken, wurden zusätzliche Übernachtungen vom HGV angemietet und den Mitgliedern zur Verfügung gestellt. Insgesamt wurden knapp 10,5k Zimmerübernachtungen freigegeben, und etwas mehr als 8k Zimmerübernachtungen wurden bisher

gebucht, wobei einige Nächte aufgrund von Nichtbuchungen, Stornierungen usw. an HGV zurückgegeben wurden.

Die Vorteile für die Mitglieder wurden besprochen und es wurde eine Zusammenfassung darüber gegeben, wie die Punkte nicht nur für die Buchung von Unterkünften verwendet werden können:

- Reiseleistungen
- Exklusive Häuser
- Gebührenezahlungen
- Essensgutscheine
- Kreuzfahrten
- Erlebnis-Tage

Es wurden Einzelheiten über Kreuzfahrten mitgeteilt, die im Rahmen des Luxusprogramms für Punkte und Bargeld angeboten werden. Eine neue Website ist verfügbar.

Luxury Selection war ausschließlich für Gold- und Platin-Mitglieder gedacht und umfasste exklusive und nicht-exklusive Häuser, die eine andere Auswahl an Villen, Resort-Erlebnissen und Hotels darstellten und den Mitgliedern Alternativen zur Verwendung von Punkten boten.

Einige begleitete Reisen von Mitgliedern, die seit einigen Jahren angeboten werden, wurden besichtigt.

Exklusive Clubveranstaltungen bieten den Mitgliedern die Möglichkeit, ein HGV-Resort zu besuchen und an verschiedenen Gruppenerlebnissen und Ausflügen teilzunehmen, die arrangiert wurden.

In Bezug auf Barrierefreiheit und besondere Anforderungen erklärte **ND**, dass es sehr wichtig sei, dass die Mitglieder so viele Informationen wie möglich entweder online oder über das Kontaktzentrum bereitstellen, damit die Resorts die am besten geeignete Unterkunft zuweisen können.

In der Rubrik "Aktuelles" auf der Website wurde ein wichtiges Reise-Update veröffentlicht, um die Mitglieder an die Notwendigkeit zu erinnern, für künftige Reisen nach Europa ein ETIAS (Visum) zu beantragen. Die Mitglieder müssen sich dieser Anforderung bewusst sein (<https://travel-europe.europa.eu/etias>), obwohl nicht klar ist, wann dies offiziell eingeführt wird.

Die Mitglieder wurden dringend aufgefordert, sich vor Timesharing-Betrug zu schützen, und daran erinnert, dass es wichtig ist, alle Kontaktinformationen von solchen Unternehmen an die HGV weiterzuleiten. Bei Zweifeln an der Rechtmäßigkeit eines Unternehmens, das Dienstleistungen im Zusammenhang mit Teilzeitnutzungsrechten anbietet, sollten sich die Mitglieder an das Callcenter von HGV wenden oder eine Meldung per E-Mail an LegalReport@HGV.com senden.

JMc und **MC wandten** sich an die Versammlung. Sie hätten an einigen der Meet the Manager-Sitzungen und an den Club Tables teilgenommen, wann immer sie in einem Resort vor Ort waren, und sie glaubten (und hofften) wirklich, dass ihre Anwesenheit dazu beigetragen habe, das Verständnis der Mitglieder zu verbessern. Eines der Hauptgesprächsthemen bei den Treffen sei die Verfügbarkeit gewesen, und wie aus den Präsentationsfolien hervorgehe, habe man Schritte unternommen, um dieses Problem anzugehen. **JMc** sagte, sie sei enttäuscht zu erfahren, dass einige Mitglieder das zur Verfügung gestellte Inventar gebucht und festgehalten hätten, um es dann in letzter Minute freizugeben, was bedeute, dass es dann möglicherweise anderen Mitgliedern nicht zur Verfügung gestellt werden könne oder an HGV zurückgegeben werde, je nachdem, wann es storniert werde.

Der Lkw-Verkehr war ein weiteres wichtiges Gesprächsthema bei den Ortsversammlungen, was jedoch keine Auswirkungen auf die Mitgliedschaften der Mitglieder oder deren Urlaube hatte.

In Bezug auf die Bemerkungen zu den Hotelgästen betonte **JMc**, dass es nicht immer die Hotelgäste seien, die Probleme oder Schäden in den Urlaubsorten verursachten. Sie fand es jedoch positiv zu hören, dass die US-Mitglieder das HGV-eigene Inventar nutzen, da dies zweifellos die Hotelbuchungen reduzieren würde.

Die Mitglieder wurden daran erinnert, dass sie bei ihrer Buchungssuche flexibel sein müssen. Sollten sie auf Schwierigkeiten stoßen, wurde ihnen geraten, das Kontaktzentrum anzurufen, das ihnen die verfügbaren Optionen erläutern kann.

Die Kontaktdaten der nicht geschäftsführenden Mitglieder wurden am Ende des Protokolls der Jahreshauptversammlung veröffentlicht, und sie waren gerne bereit, wenn möglich zu helfen. Sie verfolgten zwar die Beiträge in den sozialen Medien, würden aber nur reagieren, wenn sie es für angemessen hielten. Private Angelegenheiten sollten immer offline behandelt werden.

6. Aktuelles zum Betrieb der europäischen Ferienanlagen

SG hielt einen Vortrag über den Stand der Dinge in den europäischen Urlaubsgebieten; eine Kopie dieser Präsentation kann online im Abschnitt Mitgliederressourcen > Mitgliederinformationen oder durch Klicken [hier](#) eingesehen werden.

SG gab einen Überblick über die Ereignisse in den Resorts seit der letzten Jahreshauptversammlung. Die Ergebnisse der Umfrage nach der Abreise wurden besprochen. Der **Generalsekretär** erklärt, dass die Umfragen nach dem Zufallsprinzip an einen bestimmten Prozentsatz der Mitglieder verschickt werden, und die Mitglieder werden aufgefordert, sie auszufüllen, wenn sie eine erhalten haben.

In Bezug auf die Anforderungen an die Zugänglichkeit wurden die Mitglieder erneut gebeten, etwaige Anforderungen vor der Ankunft anzumelden, da es nicht immer möglich sei, sie nach der Ankunft am Urlaubsort zu berücksichtigen. Wenn ein Wechsel der Unterkunft nach dem Einchecken erforderlich sei, würden Gebühren anfallen.

Es wurden globale Initiativen, Sonderangebote und Aktivitäten exklusiv für Eigentümer und Mitglieder diskutiert. "Comforts of Home" war eine neue Initiative, die auf Anfrage zusätzliche Gegenstände für die Nutzung in den Ferienanlagen bereitstellt. Eine Liste von Gegenständen ist in jedem Urlaubsort verfügbar, und die Mitglieder wurden aufgefordert, Vorschläge für zusätzliche Gegenstände zu machen, die ihrer Meinung nach bei einem Aufenthalt in einem Urlaubsort nützlich wären.

In den Unterkünften wird nun ein QR-Code veröffentlicht (auf den an der Wand angebrachten Informationshaltern), der alle Informationen über Einrichtungen, Annehmlichkeiten, Dienstleistungen, verantwortungsvollen Urlaub und Sicherheitsmaßnahmen enthält. Dieser Code ersetzt das bisherige Informationsmaterial in Papierform.

In Kürze wird ein neues Design für die E-Mail vor der Ankunft eingeführt, das die bisher separat verschickten Reservierungsdaten enthält.

SG erklärte, dass es wichtig sei, dass die Mitglieder während ihres Aufenthalts in den Ferienanlagen mit dem Team in Kontakt bleiben. Das Gästemessaging-System Kipsu erleichterte die direkte Kommunikation mit Mitgliedern und Gästen über WhatsApp in Kontinentaleuropa und SMS in Großbritannien. Es war einfach zu bedienen und es musste keine App heruntergeladen werden. Die Erlaubnis zum Senden einer Nachricht wird beim Einchecken eingeholt.

Aktuelle Informationen über andere Dienste:

- Die Gebühr für den Umzug in ein anderes Zimmer wird von 35 €/£ auf 40 €/£ erhöht.
- Erhöhung der Gebühr für ein zusätzliches Set Handtücher von 2 €/£ auf 4 €/£

- Handtücher für den Pool €/£2 pro Tag oder €/£8 pro Woche
- Die Anzahl der in Woodford Bridge verfügbaren Ferienhäuser für Mitglieder, die ihren Hund mitbringen möchten, wurde auf 4 erhöht (muss zum Zeitpunkt der Buchung angefragt werden).
- Bis 2024 werden alle Hauptschlafzimmer mit USB- und USB-C-Steckdosen für Mobiltelefone/Geräte ausgestattet, zusätzlich zu den bereits vorhandenen Steckdosen in den Wohnzimmern.

Die Rekrutierung war nach der Pandemie sehr schwierig gewesen. Es wurde etwas besser, war aber immer noch eine Herausforderung. Die Lebenshaltungskosten hätten sich auf alle Bereiche des Resortbetriebs ausgewirkt. Ein wichtiger Faktor, der sich auf die Erhöhung der Wartungsgebühren für 2024 auswirkt, sind die Personalkosten. Der Mindestlohn im Vereinigten Königreich wird um 9,7 % steigen, was sich auch auf andere Gehälter auswirken wird. In Spanien beträgt die Lohnerhöhung der Gewerkschaft 4 %, und in Frankreich gab es 2023 drei verschiedene Gehaltserhöhungen. Die Kosten für Versorgungsleistungen haben sich eingependelt, und viele Verträge wurden neu verhandelt und bieten bessere Konditionen als im Vorjahr.

In den Ferienanlagen finden zahlreiche Aktivitäten statt, und die Mitglieder wurden eingeladen, an einem Wettbewerb für wiederverwertete Dekorationen teilzunehmen, wenn sie über Halloween und Weihnachten in einer Ferienanlage wohnen.

Zu den Highlights der Nachhaltigkeit gehören:

- Installation von Fotovoltaik- und Solaranlagen in drei Ferienanlagen. Die Ergebnisse waren hervorragend und sollten im nächsten Jahr auf weitere Anlagen ausgeweitet werden.
- Die Verwendung von Einwegplastik wurde um 72 % reduziert.
- Verringerung des Energie- und Wasserverbrauchs und der Abfallmenge auf der Deponie
- Alle Ferienanlagen werden bis Ende 2024 mindestens ein E-Ladegerät für mehr als 40 Unterkünfte haben.

Nachhaltige Reisepraktiken wurden ausgetauscht. Die europäischen Resorts arbeiten weiterhin mit der We Are Water Foundation zusammen. Im Jahr 2022 wurden in den europäischen Resorts des Unternehmens über 36 800 € gesammelt, die mehr als 12 000 Familien zugute kamen. Ab Herbst 2023 werden die gesammelten Gelder neuen Projekten in Indien und Tansania zugute kommen. Neu gestaltete nachhaltige Wasserflaschen sind jetzt erhältlich.

Die Verbesserungen des Resorts wurden gemeinsam genutzt und einbezogen:

- Club Cala Blanca - Alle Küchen werden renoviert und die Renovierung der Apartmentterrassen wurde abgeschlossen.
- Royal Sunset Beach Club - Das Poolprojekt wurde abgeschlossen und **der Generalsekretär** bestätigte, dass es für die Mitglieder schwierig gewesen sei, während der Arbeiten in der Nähe zu sein.
- Santa Barbara Golf and Ocean Club - Der neue Empfangsbereich wurde gut angenommen.
- Royal Regency - Die gesamte Fassade wird renoviert. Die Kosten wurden mit der Gemeinschaft geteilt. Sobald der Empfangsbereich fertiggestellt ist, wird das Resort über die erste eigene Lounge für Mitglieder und Eigentümer verfügen.
- Royal Oasis Club at Pueblo Quinta - Ein neues Franchise-Restaurant wird demnächst eröffnet.
- Woodford Bridge Country Club - Die Arbeiten am Reetdach des Hauptgebäudes werden bald beginnen. Die Baustelleneinrichtung wird vor Ort sein, aber die Unterkünfte nicht beeinträchtigen. Die Rezeption wird vorübergehend in das Freizeitzentrum verlagert.

7. Sonstige Angelegenheiten

Der Verwaltungsrat sei kürzlich zusammgekommen, um den Haushalt für 2024 zu beschließen. **MC** räumte ein, dass keine Erhöhung jemals populär sein werde, jedoch stiegen die Kosten in den Urlaubsorten genauso wie

in den Wohnungen der Mitglieder. Die Fixkosten in Pfund Sterling für 2024 seien um 9,77% und die Gebühr pro Punkt um 9,79% gestiegen. **MC** wies auf die verschiedenen Faktoren hin, die sich auf die Gebühren ausgewirkt hätten, und fügte hinzu, dass der Wechselkurs nicht "freundlich" gewesen sei. Es wurde ein Haushaltswchselkurs von 1,17 €/£1 zugrunde gelegt. Ungefähr 65 % der Kosten seien in Euro, während nur 20 % der Einnahmen auf Euro lauteten.

Da es keine weiteren Themen gab, wurde der formelle Teil der Sitzung um 15.20 Uhr geschlossen und es folgte eine informelle Fragerunde.

NICHT-EXEKUTIVE MITGLIEDER DES VERWALTUNGSRATS

Julia McNaney
+44 (0)7872 614688
jdmtraining@aol.com

Michael Chambers
+44 (0)7508 649304
mikechambers41@outlook.com

MITGLIEDERVERTRETER

ALPINE CLUB
Darius Mirza
+44 (0)7809 561122
darius.mirza@gmail.com

CLUB CALA BLANCA
Oliver Turner
+44 (0) 1241 854621
oliverturner208@btinternet.com

CLUB DEL CARMEN
Peter Scott
+44 (0) 1132 256128
peter.r.scott@btinternet.com

CROMER COUNTRY CLUB
Jill Busch
+44 (0)1780 767270
jillbush1@btinternet.com

KENMORE CLUB
Liz Laing
+44 (0) 7929 115584
liznmichael@btinternet.com

LOS AMIGOS BEACH CLUB
Helen Melvin
+44 (0) 1333 320992
helenwmelvin@yahoo.co.uk

PINE LAKE OWNERS' CLUB
Maggie Baker
+44 (0) 7723 379534
maggie.baker77@gmail.com

ROYAL OASIS CLUB
AT PUEBLO QUINTA
Liz Spencer
+44 (0)151 7372098
lizspencer15@gmail.com

ROYAL TENERIFE
COUNTRY CLUB
Peter Rufus
+44 (0) 7967 147492
peterr@redpartnership.com

ROYAL SUNSET BEACH CLUB
Sue Barnett
+44 (0)1530 837407
suebarnett2507@gmail.com

SAHARA SUNSET CLUB
Adschman-Ali
+44 (0)7572 091327
Ajman122@hotmail.co.uk

SANTA BARBARA GOLF AND
OCEAN CLUB
Neil Hawker
+44 (0) 7977 254262
neilhawker@yahoo.co.uk

SUNSET BAY CLUB
Helen Williams
+44 (0) 7923 468256
starfishconsultant@btinternet.com

SUNSET HARBOUR CLUB
Julia McNaney
+44 (0)7872 614688
jdmtraining@aol.com

SUNSET VIEW CLUB
Jerry Newson
+44 (0)7747 737897
revjerrynewson@gmail.com

THURNHAM HALL
OWNERS' CLUB
John Baker
+44 (0) 7979 534065
johnpp.baker77@gmail.com

WHITE SANDS BEACH CLUB
John Davey
+44 (0)1706 215203
johnmdavey@btinternet.com

WOODFORD BRIDGE
COUNTRY CLUB
Miriam Boston
+44 (0) 7931 351285
mim.boston21@btinternet.com