

Protokoll från den tjugonionde ordinarie bolagsstämman (årsstämman) i

# DIAMOND RESORTS EUROPEAN COLLECTION LIMITED ("DRECL")

Tisdagen den 3 oktober 2023 kl. 13.30 på  
Morecambe Football Club, The Globe Arena, Morecambe

**Närvarande:**

Suzana Gomercic	(SG)	Direktör för DRECL; Senior Vice President, European Drift av semesteranläggningar
Ruth Thomas	(RT)	Direktör för DRECL; direktör, föreningsförvaltning
Julia McNaney	(JM)	Icke verkställande ledamot Styrelseledamot i DRECL
Michael Chambers	(MC)	Icke verkställande ledamot Styrelseledamot i DRECL
Philip Broomhead	(PB)	First National Trustee Company Ltd ("FNTC")

**Närvarande:**

Nicola Dow	(ND)	Direktör för EU:s callcenterverksamhet och kundtjänst
Scott Melhus (Zoom)	(SM)	Senior Director - Inventory Operations (HGV - USA)

**66 medlemmar**

**54 Medlemskap via Zoom**

**SG** hälsade alla välkomna och presenterade sig själv och det övre bordet för mötet. Hon förklarade att ett antal ledamöter hade anslutit sig till mötet via Zoom och att de skulle kunna ställa frågor via Q&A-länken och att en moderator skulle ge ett svar.

**SG** redogjorde kortfattat för ordningen och strukturen för förhandlingarna. Hon förklarade att mötet officiellt skulle avslutas när presentationerna var klara och de formella ärendena avslutade. Ledamöterna inbjuds därefter att ställa frågor från golvet fram till kl. 15.30.

## 1. Att läsa och justera protokollet från den senaste årsstämman

Ett förslag om att bekräfta protokollet från årsstämman den 28<sup>th</sup> såsom det presenterats och tidigare publicerats lades fram och stöddes, och godkändes som en sann och korrekt redogörelse genom en enhällig handuppräckning från golvet.

## 2. Att ta emot styrelsens årsrapport

Årsredovisningen hade distribuerats i kallelsen till årsstämman.

## 3. Ta emot räkenskaperna och styrelsens och revisorernas rapporter för det år som slutade den 31 december 2022.

Ett förslag att ta emot räkenskaperna och rapporterna lades fram och stöddes och godkändes av en majoritet av de närvarande.

#### 4. Att välja RSM UK Audit LLP till revisorer och att bemyndiga styrelsen att fastställa deras ersättning

Ett förslag om att välja RSM UK Audit LLP och bemyndiga styrelsen att fastställa deras ersättning lades fram och stöddes och godkändes genom handuppräckning från salen.

#### 5. Uppdatering av Club

**SM** förklarade att hans team ansvarar för att säkerställa att ägare, medlemmar och utvecklare får de inventarier som de har betalat för via underhållsavgifter. Han delade sedan med sig av en uppdateringspresentation, en kopia av vilken kan ses online i avsnittet Medlemsresurser > Medlemsinformation eller genom att klicka [här](#).

Underhållsavgifter på 57 418 886 GBP hade fakturerats DRECL och HGV under 2023; båda betalade cirka 50% av det totala beloppet.

Mötet visades poängtilldelningen för 2023 och hur ledamöterna hade använt sina poäng. Antalet sparade poäng hade ökat under pandemin men har för 2023 återgått till de "normala" nivåerna före pandemin.

Beläggningsstatistik delades och **SM** förklarade att orter med mindre än 70% beläggning granskades och ansträngningar gjordes för att förbättra upphämtningen på dessa orter.

Destination Xchange (DEX) bokningstrender och resmönster fram till slutet av juli 2024 visade att medlemmarna bokade minst 12 månader i förväg och var villiga att resa längre bort.

HGV Max-produkten är för närvarande inte tillgänglig för DRECL-medlemmar. HGV undersöker för närvarande hur den kan göras tillgänglig i framtiden och kommer att hålla medlemmarna informerade om eventuella uppdateringar.

**SM** uppgav att omprofileringen av europeiska orter skulle ta tid men att det inte fanns någon "nackdel" med detta för medlemmarna; de hade fortfarande sitt medlemskap och HGV Max-medlemmar skulle inte använda några DRECL-nätter.

**ND** delade sedan med sig av en presentation om THE Club®, som du kan se online i avsnittet Medlemsresurser > Medlemsinformation eller genom att klicka [här](#).

Det framhölls att det mellan juli 2022 och augusti 2023 hade förekommit drygt 160 000 interaktioner med kontaktcentret (e-post, samtal och chattar). 86,3% av bokningarna gjordes via webbplatsen och 13,7% gjordes via kontaktcentret. Den genomsnittliga svarstiden för samtal var 1,06 minuter jämfört med 1,32 minuter föregående år.

**ND** förklarade att det var viktigt att få feedback från ledamöterna och att resultaten av undersökningen efter samtalet visade en ökning av servicepoängen med 4,82%.

Utbytesverksamheten diskuterades. Mellan januari och augusti 2023 hade 899 DEX-bokningar gjorts och 229 Interval International-bokningar gjorts. Medlemmarna har nu flexibilitet och möjlighet att välja vilken utbytesleverantör de vill använda.

För att hjälpa till med efterfrågan på resor efter pandemin hade ytterligare nätter hyrts från HGV och gjorts tillgängliga för ledamöterna. Knappt 10,5 tusen rumsnätter hade frigjorts totalt och drygt 8 tusen rumsnätter hade bokats hittills, med några nätter som återlämnats till HGV på grund av icke-bokningar, avbokningar etc.

Medlemsförmånerna granskades och en sammanfattning av hur poäng kan användas för annat än bokning av boende delades, inklusive

- Resetjänster
- Exklusiva bostäder
- Betalning av avgifter
- Värdecheckar för restauranger
- Kryssningar
- Erfarenhetsdagar

Detaljer om kryssningar tillgängliga på lyxprogrammet för poäng och kontanter delades. En ny webbplats finns tillgänglig.

Luxury Selection var exklusivt för guld- och platinamedlemmar med exklusiva bostäder och icke-exklusiva bostäder som var ett annat utbud av villor, resortupplevelser och hotell som gav medlemmarna alternativ till att använda poäng.

Vissa medlemsresor med ledsagare, som har varit tillgängliga under ett antal år, besöktes.

Exklusiva klubbevenemang ger medlemmarna möjlighet att besöka en HGV-anläggning och delta i olika gruppupplevelser och utflykter som har arrangerats.

Med hänvisning till tillgänglighet och särskilda krav uppgav **ND** att det var mycket viktigt att så mycket information som möjligt tillhandahålls av ledamöterna antingen online eller via kontaktcentret för att göra det möjligt för orterna att tilldela det mest lämpliga boendet.

Det fanns en viktig reseuppdatering i avsnittet "What's New" på webbplatsen för att påminna medlemmarna om behovet av att skaffa ett ETIAS (visum) för framtida resor i Europa. Medlemmarna måste vara medvetna om detta krav (<https://travel-europe.europa.eu/etias>) även om det råder osäkerhet om när detta kommer att införas officiellt.

Medlemmarna uppmanas att skydda sig mot timeshare-bedrägerier och påminns om att det är viktigt att vidarebefordra kontaktuppgifter från sådana verksamheter till HGV. Om det finns några tvivel om legitimiteten hos ett företag som erbjuder tjänster kopplade till tidsdelat ägande, bör medlemmarna kontakta HGV:s callcenter eller använda [LegalReport@HGV.com](mailto:LegalReport@HGV.com) för att rapportera via e-post.

**JMc** och **MC** talade till mötet. De hade deltagit i en hel del av Meet the Manager-mötena och Club Tables när de var på plats på en resort och trodde verkligen (och hoppades) att deras närvaro hade bidragit till att förbättra medlemmarnas förståelse. Ett av de viktigaste diskussionsämnena vid mötena hade varit tillgänglighet och, som framgår av presentationsbilderna, hade åtgärder vidtagits för att hantera detta. **JMc** sade att hon var besviken över att höra att vissa medlemmar hade bokats och hållit fast vid inventarier som gjorts tillgängliga för att sedan släppa dem i sista minuten, vilket innebar att de kanske inte kunde göras lämpliga för andra medlemmar eller återlämnades till HGV beroende på när de avbokades.

HGV hade varit ett annat viktigt samtalsämne vid anläggningsmötena, men detta hade ingen inverkan på medlemmarnas medlemskap eller deras semestrar.

När det gäller kommentarer om hotellgäster betonade **JMc** att det inte alltid var hotellgäster som orsakade problem eller skador på orterna. Hon tyckte dock att det var positivt att höra att US Members använde HGV-ägda inventarier eftersom detta utan tvekan skulle minska hotellbokningarna.

Ledamöterna påmindes om behovet av att vara flexibla i sina bokningssökningar. Om de stötte på några svårigheter uppmanades de att ringa kontaktcentret som skulle kunna diskutera de tillgängliga alternativen.

Kontaktuppgifterna för de icke verkställande ledamöterna publicerades i slutet av årsmötesprotokollet och de var glada att hjälpa till där det var möjligt. De övervakade inlägg på sociala medier men skulle bara svara om de kände att det var lämpligt. Privata frågor bör alltid tas offline.

## 6. Uppdatering av verksamheten på europeiska semesterorter

**SG** presenterade en European Resort Operations Update; en kopia av denna presentation kan ses online i sektionen Member Resource > Member Information eller genom att klicka [här](#).

**SG** gav en uppdatering om vad som hade hänt på orterna sedan den senaste årsstämman. Resultaten från enkäten efter avresan gick igenom. **SG** förklarade att enkäterna skickas slumpmässigt till en viss andel av ledamöterna och att ledamöterna uppmanades att fylla i den om de fick en.

När det gäller tillgänglighetskrav ombads ledamöterna återigen att registrera eventuella krav före ankomsten, eftersom det inte alltid var möjligt att tillgodose dem när de väl hade anlänt till semesterorten. Avgifter skulle tillkomma om en ändring av boendet krävdes efter incheckningen.

Globala initiativ, specialerbjudanden och aktiviteter exklusivt för ägare och medlemmar diskuterades. "Comforts of Home" var ett nytt initiativ som innebar att ytterligare artiklar kunde beställas för användning på resorterna. En lista över artiklar finns tillgänglig på varje resort och medlemmarna uppmanades att ge förslag på ytterligare artiklar som de anser skulle vara uppskattade när de bor där.

En QR-kod publiceras nu i boendet (visas på de väggmonterade informationshållarna) som ger all information om faciliteter, bekvämligheter, tjänster, ansvarsfull semester och säkerhetsåtgärder. Detta ersätter den tidigare informationen i pappersformat.

En ny design för e-postmeddelandet före ankomst kommer snart att lanseras och kommer att innehålla bokningsuppgifterna som tidigare skickades separat.

**SG** uppgav att det var viktigt att medlemmarna höll kontakten med resortens team under vistelsen på resorten. Gästmeddelandesystemet Kipsu underlättade direktkommunikation med medlemmar och gäster via WhatsApp i Kontinentaleuropa och SMS i Storbritannien. Det var enkelt att använda och det fanns ingen app att ladda ner. Tillstånd att skicka ett meddelande begärs vid incheckningen.

En uppdatering av andra tjänster som ingår:

- Avgiften för flytt av rum kommer att höjas från €/£35 till €/£40
- En höjning av avgiften för en extra uppsättning handdukar från €/£2 till €/£4
- Poolhanddukar €/£2 per dag eller €/£8 per vecka
- Antalet tillgängliga stugor på Woodford Bridge för medlemmar som vill ta med sin hund hade ökat till 4 (måste begäras vid bokningstillfället)
- År 2024 kommer alla sovrum att ha USB- och USB-C-uttag för mobiltelefoner/enheter, utöver de som redan finns installerade i vardagsrummen

Rekryteringen hade varit mycket svår efter pandemin. Det hade blivit något bättre, men det var fortfarande en utmaning. Levnadskostnaderna hade påverkat alla delar av verksamheten. En viktig faktor som påverkade höjningen av underhållsavgiften för 2024 var personalkostnaderna. Minimilönen i Storbritannien kommer att öka med 9,7%, vilket kommer att ha en marginell effekt på andra löner. Den spanska fackföreningens löneökning är 4% och det hade varit tre olika löneökningar i Frankrike under 2023. Kostnaderna för allmännyttiga tjänster har planat ut och många kontrakt har omförhandlats och gett bättre avtal än föregående år.

Ett antal aktiviteter anordnas på resorterna och medlemmarna uppmanades att delta i tävlingen om återvunna dekorationer om de bor på en resort under Halloween och jul.

Några av höjdpunkterna inom hållbarhetsområdet:

- Installation av solceller och solpaneler på tre semesteranläggningar. Detta gav mycket goda resultat och skulle utvidgas till fler orter året därpå.
- Engångsplast hade minskat med 72%.
- Energi- och vattenförbrukning samt minskning av avfall till deponi
- Alla resorter kommer att ha minst en elbilsaddare i slutet av 2024 för mer än 40 boenden

Hållbara resepraktiker delades med varandra. De europeiska resorterna fortsätter att samarbeta med We Are Water Foundation. Under 2022 samlade företaget europeiska resorter in över 36 800 euro till förmån för mer än 12 000 familjer. Från och med hösten 2023 kommer alla insamlade medel att gå till nya projekt i Indien och Tanzania. Nydesignade hållbara vattenflaskor fanns nu tillgängliga.

Förbättringar av anläggningarna delades och inkluderades:

- Club Cala Blanca - Alla kök kommer att renoveras och renoveringen av lägenheternas terrasser slutfördes.
- Royal Sunset Beach Club - Poolprojektet var avslutat och **SG** erkände hur svårt det hade varit för ledamöterna att vara i närheten av arbetena medan de pågick.
- Santa Barbara Golf and Ocean Club - Den nya receptionen har fått ett positivt mottagande.
- Royal Regency - Hela fasaden håller på att renoveras. Kostnaden delades med gemenskapen. När receptionen är klar kommer anläggningen att ha den första särskilda loungen för medlemmar och ägare.
- Royal Oasis Club at Pueblo Quinta - En ny restaurang franchise kommer att öppna snart.
- Woodford Bridge Country Club - Arbetet med halmtaket på huvudbyggnaden kommer snart att påbörjas. Det kommer att finnas byggutrustning på plats, men det kommer inte att påverka boendet. Receptionen kommer tillfälligt att flyttas till fritidscentret.

## 7. Övriga frågor

Styrelsen hade nyligen sammanträtt för att fastställa budgeten för 2024. **MC** medgav att ingen höjning någonsin skulle bli populär, men kostnaderna ökade på orterna på samma sätt som de ökade i medlemmarnas hem. Den fasta avgiften i brittiska pund för 2024 hade ökat med 9,77% och avgiften per poäng hade ökat med 9,79%. **MC** betonade de olika faktorer som hade påverkat avgifterna och tillade att växelkursen inte hade "varit snäll". En budgetväxelkurs på 1,17 euro per 1 pund hade tillämpats. Cirka 65% av kostnaderna var i euro medan endast 20% av intäkterna var i euro.

Eftersom det inte fanns några övriga frågor avslutades den formella delen av mötet kl. 15.20 och en informell frågestund följde.

## ICKE VERKSTÄLLANDE STYRELSELEDAMÖTER

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

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

## MEDLEMSFÖRETRÄDARE

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 Bush  
+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  
Ajman 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