**Kreuzfahrtbericht AMR083  
„Abenteuer, Natur, Kultur - Zwischen Montreal nach Bremerhaven“ AMR083 | 19 Tage | 01.10.2022 – 20.10.22**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Hafen | Geplant (lt. Website) Ankunft Abfahrt | | Tatsächlich Ankunft Abfahrt | |
| 01.10. | Montreal / Kanada |  |  |  |  |
| 02.10. | Montreal / Kanada |  | 20:00 |  | 19:00 |
| 03.10. | Québec City / Québec / Kanada | 08:00 | 18:00 | 07:30 | 18:36 |
| 04.10. | Kreuzen im Sankt-Lorenz-Strom |  |  |  |  |
| 05.10. | Gaspé / Québec / Kanada ® | 07:00 | 15:00 | 06:36 | 14:54 |
| 06.10. | Charlottetown / Prince Edward Island / Kanada | 11:00 | 18:00 | 11:12 | 17:54 |
| 07.10. | Sydney / Cape Breton Island/Nova Scotia / Kanada | 09:00 | 18:00 | 08:45 | 17:54 |
| 08.10. | Saint-Pierre und Miquelon / Saint-Pierre und Miquelon | 09:00 | 17:00 | 08:12 | 17:00 |
| 09.10. | St. John's / Neufundland / Kanada | 08:00 | 18:000 | 07:36 | 18:06 |
| 10.10. | Erholung auf See |  |  |  |  |
| 11.10. | Erholung auf See |  |  |  |  |
| 12.10. | Erholung auf See |  |  |  |  |
| 13.10. | [Horta](https://www.phoenixreisen.com/horta-in-portugal-auf-einer-kreuzfahrt-entdecken.html) / Faial / Azoren / [Portugal](https://www.phoenixreisen.com/portugal-kreuzfahrt-durch-das-zauberhafte-douro-tal-mit-phoenix-reisen-.html) | 08:00 | 18:00 | 06:54 | 17:54 |
| 14.10. | [Ponta Delgada](https://www.phoenixreisen.com/ponta-delgada-in-portugal-auf-einer-kreuzfahrt-entdecken.html) / São Miguel / Azoren / [Portugal](https://www.phoenixreisen.com/portugal-kreuzfahrt-durch-das-zauberhafte-douro-tal-mit-phoenix-reisen-.html) | 08:00 | 18:00 | 07:24 | 17:54 |
| 15.10. | Erholung auf See |  |  |  |  |
| 16.10. | Erholung auf See |  |  |  |  |
| 17.10. | [A Coruña](https://www.phoenixreisen.com/la-coruna-in-spanien-auf-einer-kreuzfahrt-entdecken.html) / [Spanien](https://www.phoenixreisen.com/spanien-kreuzfahrt-mit-phoenix-reisen-in-die-sonne-spaniens-.html) | 07:00 | 14:00 | 06:36 | 14:12 |
| 18.10. | Erholung auf See |  |  |  |  |
| 19.10. | Erholung auf See |  |  |  |  |
| 20.10. | Bremerhaven | 09:00 |  | 07:54 |  |

**Kapitän**: Martin Rittig

**Hotelmanager**: Viktor Pakai

**Schiffsarzt**: Dr. Wolfang Roeske

**Aussteiger**

**06.10.22 / Charlottetown:**Anke Fennert und Herr Guenter Fennert (medizinische Ausschiffung), BN 156006

Agathe Muehlich und Herr Albert Muehlich (medizinische Ausschiffung), BN 398169

**09.10.22 / St. John’s:**Christel Geisler und Herr Ernst Heinrich Geisler, BN 140831 (Reiseabbruch)

Erika Winkler, BN 145544 (Reiseabbruch) **13.10.22 / Faial:**

Gitta und Harald Rueckert, BN 143777 (Reiseabbruch)

**Gruppen**

**nil**

**Staffliste**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Age Between** | **Count** |  | **%age** |
| 0 to 20 years | 0 | 0,00 |
| 21 to 40 years | 14 | 2,18 |
| 41 to 60 years | 47 | 7,33 |
| 61 to 70 years | 238 | 37,13 |
| 71 to 80 years | 258 | 40,25 |
| 81 to 90 years | 80 | 12,48 |
| 91 to 100 years | 4 | 0,62 |
| **Figure Total** | **641** | **100,00** |
| **Average Age** | **70,49** |  |  |
|  |  |  |  |

**Alterstatistik**

**Montreal / Kanada**

Einschiffung verlief super, Begleitung der Ausflüge am Einschiffungstag nur in 3 von 6 Fällen möglich.

Zweiter Tag ebenfalls bei traumhaftem Wetter! Rettungsübung um 18:00 Uhr, Abfahrt um 19:00 Uhr.

Absage von Charlottetown mit alternativem Hafen Cap-aux-Meules aufgrund der angekündigten Schließung des Hafens von Charlottetown als Folge des Hurrikans. 2 Tage später Wiederaufnahme des Hafens aufgrund erneuter Zusage (siehe unten).

**Québec City / Québec / Kanada**

Liegeplatz 50 Meter vom Altstadtzentrum entfernt, den ganzen Tag strahlender Sonnenschein. Ein perfekter Tag! Die Abfahrt verzögerte sich aufgrund verspäteter Lotsen um knapp 45 Minuten, dies hatte keine Auswirkungen auf den weiteren Verlauf der Reise. Am Seetag kanadischer Frühschoppen bei super Wetter, Gala Abend mit Hummer und Willkommens-Cocktail und Kapitänsfoto für alle neueingestiegenen Gäste und diejenigen, welche Kapitän Martin Rittig gerne kennenlernen wollten. Mitteilung am Abend, dass wir nun doch Charlottetown anlaufen dürfen, da dieser Hafen entgegen der ersten Mitteilung bereits ab dem 05. Oktober für Kreuzfahrtschiffe wieder öffnete.

**Gaspé / Québec / Kanada ®**

Am Abend vor Gaspé (21:07 Uhr) erhielten wir seitens der Agentur die Absage eines Busses (defekt). 50 Gäste (Perce und Umgebung) wurden somit per Brief auf die Kabinen über diese Absage informiert, konnten mit preislichem Entgegenkommen auf andere Ausflüge umbuchen. Ein Großteil nutzte diese Gelegenheit.

Bis auf diesen Wermutstropfen lief die Ausbootung mit den Tenderbooten super. 12 Minuten Tenderweg, 700 m zu Fuß ins Zentrum. Wieder bei Sonnenschein und Temperaturen bis 17 Grad.

**Charlottetown / Prince-Edward-Island / Kanada**

Nun also doch Charlottetown. Die Ausflugsagentur hatte alle Hände voll zu tun, die entsprechenden Ausflüge zu organisieren, da die Auswirkungen des Hurrikans vergangene Woche noch spürbar waren, einige Orte noch verwüstet waren. Dadurch sagte die Agentur 2 Ausflüge ab, bot den betroffenen Gästen allerdings Alternativen.

Wir lagen an der Pier fußläufig ins Zentrum. Also auch für private Landgänger eine wunderbare Möglichkeit; die Prince-Edward-Island kennenzulernen!

**Sydney / Cape Breton Island/Nova Scotia / Kanada**

Auch hier wurden uns leider einige Ausflüge aufgrund der Hurrikan-Auswirkungen abgesagt. Die Gäste konnten zu Fuß oder mit einem kostenfreien Hafenshuttle zum ca. 500 Meter entfernten Kreuzfahrtterminal mit einigen Geschäften und der „größten Geige der Welt“ gelangen. Die Stadt selber ist nicht sehr attraktiv.

Einige Gäste, die auf Ausflug waren. Der Tag mit viel Nieselregen.

**Saint-Pierre und Miquelon**

Pünktliche Ankunft, der ganze Tag war leider wieder sehr verregnet. Die Touristeninfo stellte Shuttlebusse ins ca. 1,5 km entfernte Zentrum zur Verfügung gegen eine Gebühr von 5,-€ pro Fahrt. Viele Gäste wählten daher den gut zu Fuß zu bewältigenden Weg entlang der Küste in die Stadt. Die Rückmeldungen zu Saint-Pierre fielen eher negativ aus. Die Stadt bietet leider nicht sehr viel für den privaten Landgang, vor allem an einem verregneten Tag (organisierte Ausflüge fanden an dem Tag nicht statt).

**St. John's / Neufundland / Kanada**

Wir lagen an der Pier 10/11, also direkt im Zentrum! Das Wetter war wieder wesentlich besser, ab der Mittagszeit strahlender Sonnenschein bei 15° Celsius. Weniger Ausflugsgäste als sonst, da viele Durchreisende nach den Tagen in St. Johns auf der Hinfahrt diese zum Buchungsschluss stornierten. Endlich war die PH Inspection, diese bestand das Schiff.

Die 3 Tage auf See verliefen ruhig mit Mittelgala, Gold- und Silber Cocktail und vielen weiteren kulinarischen und Entertainment-Highlights.

**Horta / Faial / Azoren / Portugal**

Ankunft bereits um 07:30 Uhr, da der Lotse sich früher angemeldet hatte. Ab 08:15 Uhr verließen die Gäste das Schiff bei bestem Wetter. Die Stadt ist zu Fuß in 15 Minuten zu erreichen. Ein toller Tag!

**Ponta Delgada / São Miguel / Azoren / Portugal**

Wunderbarer Liegeplatz direkt am Zentrum. Sonne, 23°C, alles gut!

2 ruhige Seetage nach A Coruña.

**A Coruña / Spanien**

Frühe Ankunft um 07:00 Uhr, damit die Ausflüge nach Santiago de Compostela (6 Std.) wieder rechtzeitig zurück sind. Da Sonnenaufgang erst um 08:50 Uhr, mussten die Ausflüge im Dunkeln starten und man hat zu Beginn nicht so viel von der Stadt gesehen, wie es wünschenswert gewesen wäre. Der Regen zu Beginn hat auch nicht zur Hebung der Stimmung beigetragen. Es wurde im Laufe des Tages besser und generell war die Stimmung auch in Ordnung. Die Abfahrt um 14:10 Uhr dann sehr schön!

Am nächsten Tag Abschiedsgala und am zweiten Seetag Richtung BHV der Biergarten. Die Biskaya war verhältnismäßig sehr ruhig. Also eine gute Überfahrt!

Die Ausschiffung in Bremerhaven am Finger liegend klappte problemlos!

**Hotel**

Die Plastiktüten für die Mülleimer wurden in Montreal abgeschafft aus umweltfreundlichen Gründen.

Nicht alles konnte in Montreal ausreichend geliefert werden (z. B. Tonic Water, Fever Tree mediterran, Orangenmarmelade, Röstis). Dies fiel nur sehr wenigen Gästen auf, es gab Alternativen von daher alles ok.  
 Sollten wir bei längeren Reisen wieder ein Auge drauf haben.

Auf dieser Reise gab es hin und wieder Anmerkungen zur Rezeption. Die Deutschkenntnisse der Mitarbeiter sind nicht immer ausgereift, sodass es des Öfteren zu kleineren Missverständnissen mit den Gästen kam.   
2 Rezeptionisten werden am 20.10. ausgetauscht, danach wird es hoffentlich wieder besser!

Die Induktionsherde für die Show-Küche fehlen. Also keine Kochkurse o.ä.... Wäre für die Weltreise sehr wünschenswert.

**Ausflugsprogramm**In Kanada sehr schwierig... Späte Rückmeldungen von den Agenturen, wenige Informationen. **Sehr** kurzfristige Absagen von Bussen und teilweise durch verschiedene involvierte Agenturen Unklarheiten beim Einsatz der Guides und Busse. Einige Gäste, die dies leider auf Phoenix übertrugen und unzufrieden mit der gesamten Ausflugssituation waren. In diesem Fall auch verständlich, wenn auch nicht zu ändern. Das BRB rund um Talina Hotz und Miriam Knirsch machte einen super Job, dies alles irgendwie doch bestmöglich für die Gäste organisieren zu können und Alternativen wo möglich zu finden.

In Portugal und Spanien lief alles gut! Siehe Ausflugsbericht von Talina Hotz.

**Entertainment**Die Technik spielte nicht immer mit, die Techniker waren damit scheinbar überfordert. Sowohl der neue Techniker als auch der eingeflogene Support schienen den Aufgaben nicht gewachsen. Der Ton ließ manchmal zu wünschen übrig. Zu Beginn der Reise viele Shows mit Pablo Grande und Julia Graeber. Qualitativ hochwertig, etwas mehr Abwechslung wäre aber wünschenswert. Auch die Flexibilität ist bei diesem Entertainment Modell (Shows teilweise abhängig von eingeflogenen Gastkünstlern, diese bleiben nur einen kurzen Teil der Reise) sehr begrenzt.

Ansonsten kam das Entertainment aber gut bei den Gästen an. Diese lobten das Programm. Lediglich ein Leadsänger für die Showband oder gesangliche Unterstützung seitens des Showensembles wäre bei den abendlichen Sessions in Harry’s Bar wünschenswert. Musikalisch allerdings top mit einem sehr breiten Repertoire. Zum Tanzen regte dann der DJ aber eher an! **Technik**Auf dem Promenadendeck 7 fehlt ganz vorne Beleuchtung. Zumindest ein paar Bodenleuchten wären schon ausreichend, damit die Gäste auch nach Sonnenuntergang gefahrlos ihre Runden um das Deck laufen können.

Die automatischen Türen, welche von den Schöne Aussichten ins Lido führen, sind nicht optimal. Gerade wenn es draußen kalt ist, kommt oft ein unangenehmer Zug ins Restaurant.

Fernsehempfang erst wieder auf dem Weg nach Spanien... Da brauchen wir in Zukunft gute Alternativen, da die Qualität der Spielfilme an Bord zu wünschen übrig lässt. Eine Idee wäre ein Video-on-Demand-Service, gerade für die Weltreise in meinen Augen eine sehr, sehr gute Modifikation, die uns einige Kommentare ersparen würde. Einige Sender funktionierten den ganzen Weg bis Bremerhaven nicht (ZDF). Dies liege am Satelliten... Service kommt am 20.10. Sehr schade und schwierig den Gästen zu erklären.

Die Lichtanlage in der ShowLounge fiel laut Techniker wegen Überhitzung, dann wegen dem Rausspringen der Sicherungen öfters aus. Auch dies mit Jörg Dunkel kommuniziert, der mithilfe des Elektrikers an Bord am 20.10. in Bremerhaven eine Lösung dafür finden will. Elementar für die Qualität der Shows!

Zusammenarbeit mit dem Brückenteam super!

**Reklamationen**708, Herrmann 108 667: Schwierige Gäste, beschwerten sich während ihrer Isolation über die Verpflegung und der gemeinsamen Unterbringung in Ihrer Kabine. Alle Wünsche wurden nach unserem Telefonat an den Hotel-Manager weitergegeben und wo möglich umgesetzt. Zogen viele Vergleiche mit der Albatros. Aus unserer Sicht war die Verpflegung sehr in Ordnung, die anderen betroffenen Kabinen waren von Beginn an mit der Versorgung während der Isolation außerordentlich zufrieden.

820, Volkmann 380 959: Herr Volkmann war infiziert und wollte direkt nach seiner Freitestung wieder am Ausflug teilnehmen. Dies verweigerte ich ihm in Absprache mit dem Doktor, da die Gäste in Kanada bis zum 01. Oktober 10 Tage nach der Infektion nicht an Land durften und wir Herrn Volkmann somit vom Ausflug heruntergenommen hatten (kostenfrei). Dies traf auf Unverständnis. Sonst war alles gut!

642 auf dem zweiten Abschnitt 640, Kaiser 209 514: Beschwerten sich über einen missglückten Gepäcktransport vom Hotel (Vorprogramm) zum Schiff. Sie brachten diese nicht wie ausgeschrieben persönlich zum Bus und wollen Phoenix und das Hotel dafür verantwortlich machen. Dies wurde bereits mit Bonn und dem Hotel kommuniziert und ich sagte den Gästen auch ganz deutlich, dass sie nicht mit einer Erstattung rechnen können. Sie wollen trotzdem noch mal nach Bonn schreiben. Definitiv das eigene Versäumnis, da alle anderen Gäste des Hotels ihr Gepäck an Bord hatten.

726, Baier 148 928: Beschwerten sich über Stornokosten des Ausflugs Val-Jalbert. Sie wurden von der Warteliste automatisch für den Ausflug bestätigt und wollten dies nicht. Bei der Buchung wird immer dazu gesagt, dass eine Anmeldung auf der Warteliste im Falle einer Bestätigung verbindlich ist. Gespräch + Flasche Wein als Ausgleich.

987, Peternell 103 769: Schrieb ständig E-Mails nach Bonn und an die Rezeption. Über fehlende Badematte (wurde umgehend geliefert, ein Anruf an der Rezeption hätte gereicht) und über die Internettickets. Diese liefen zu schnell aus. Mit IT-Manager gesprochen, aus Kulanz wurden ein paar wenige Internettickets erstattet. Dies wollte bei ihm zur Gewohnheit werden, darauf ließen wir uns nicht ein. Alles war mit den Tickets in Ordnung!

903, Poppe 173 082: Beschwerte sich über Wasser, welches auf den Balkon tropfte. Der zuständige Hotelingenieur teilte ihm zunächst mit, dass dies nicht zu lösen sei. Daraufhin verlangte er, mit dem Verantwortlichen zu sprechen. Gemeinsam mit dem Staff Captain fanden wir eine Lösung für den Rest der Reise.

1016, Schröder 846 281: Schwierige Gäste, los ging es mit dem Rollstuhl in Übergröße, den sie an Bord brachten und für den es keinen geeigneten Platz gab. Letztendlich wurde ein Ort auf Deck 4 neben dem Bordhospital gefunden. Beschwerten sich teilweise über die Ausflugsbeschreibung, letztendlich führten wir einige Gespräche, fanden immer eine Lösung, sodass sie alles in einem laut eigener Aussage eine schöne Reise erlebt haben.

529, Umland 368 583: Beschwerten sich über Stornokosten, die Ihnen berechnet wurden, obwohl sie nicht am Ausflug teilnehmen konnten (Schulbus -> Fahrer weigerte sich, den Rollator mitzunehmen). Generell wollte sie nochmal einen Artikel veröffentlichen, in dem sie die nicht behindertengerechte Behandlung des Tourismus in Kanada erwähnt. Dies gehe nicht gegen Phoenix. Nach einem Gespräch, direkter Erstattung der Stornokosten und ein paar Erklärungen zu den zukünfitgen Ausflügen war alles ok!

1101, Liebmann 328 439: Reklamierten die fehlenden Pastries und alkoholischen Getränke während unseres Aufenthalts in Kanada (zollrechtliche Gründe, die Behörden untersagten uns das Angebot von Alkoholika dort). Ich spendierte den Gästen einen Ausflug, diese waren damit sehr einverstanden und kommen gerne wieder!

904, Brils 213 632: Beschwerten sich über die Proben in der Show Lounge, da sie diese massiv in der Kabine hören würden. Leider gab es auf der ersten Reise keine alternative gleichwertige Kabine, einen Umzug auf dem zweiten Abschnitt lehnten sie ab. Das neue Showensemble musste immer mal wieder proben, jedoch immer außerhalb der Ruhezeiten (vor 10 Uhr, zwischen 13-15 Uhr, nach 22:00 Uhr). Sonst waren sie sehr zufrieden, dies stellte in ihren Augen ein erhebliches Manko dar. Es solle zukünftig im Katalog ausgeschreiben sein.

907 auf dem zweiten Abschnitt Umzug in Kabine 1004, Marquetant 814 115: Dasselbe wie Brils (s.o.). Sie zogen jedoch auf dem zweiten Abschnitt um, wir berechneten als Ausgleich für das Upgrade 2 Tage weniger.

Hospital   
Kaum Corona, alles gut. Leider 2 medizinische Ausschiffungen zu Beginn der Reise. Siehe Hospitalbericht von Dr. Wolfgang Roeske.

**Fazit**Alles in allem war es eine super Reise, bei welcher wir die meiste Zeit Glück mit dem Wetter hatten. Die Stimmung am letzten Tag beim bayerischen Biergarten war super und viele Gäste kamen dort auf uns zu, um sich für die schöne Reise zu bedanken. Ein paar Nörgler waren leider auch dabei, die diese Reise mit den vielen anderen früher getätigten Reisen verglichen und ein paar Dinge, die sie nicht definieren konnten, schlechter fanden als damals.  
Die Zusammenstellung der Reise mit den Azoren auf dem Rückweg kam sehr gut an und sollte gerne auch in Zukunft wieder so durchgeführt werden. Einzig die Liegezeit in A Coruña oder einem alternativen Ziel auf dem Rückweg sollte nach nautischer Möglichkeit noch etwas angepasst werden (spätere Ankunft, spätere Abfahrt). Insgesamt eine tolle Reise!

Kreuzfahrtdirektor

Moritz Stedtfeld

cc: Kapitän: Martin Rittig, Hotelmanager: Viktor Pakai  
Sea Chefs, Dr. Alois Franz, Klaus Gruschka, Jörn Hofer, Thomas Gleiß, Steffen Spiegel, Chris Schädel,  
Benjamin Drechsel, Manuela Bzdega, Phoenix Fleet Management, Sinah Lucius, Richard Bos, Phoenixreisen, Andreas Vespermann