**Kreuzfahrtbericht AMR086 „Große Adventsfahrt mit MS Amera“**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Hafen | Geplant (lt. Website) Ankunft Abfahrt | | Tatsächlich Ankunft Abfahrt | |
| 29.11.22 | Hamburg / Deutschland |  |  |  |  |
| 30.11.22 | Hamburg / Deutschland |  | 22:00 |  | 21:54 |
| 01.12.22 | Nord-Ostsee- Kanal |  |  | 02:12 | 11:54 |
| 02.12.22 | Aalborg / Dänemark | 10:00 | 22:00 | 08:54 | 21:48 |
| 03.12.22 | Göteborg / Schweden | 09:00 | 22:00 | 08:36 | 22:00 |
| 04.12.22 | Kopenhagen / Dänemark | 09:00 | 22:00 | 08:06 | 20:18 |
| 05.12.22 | Warnemünde / Deutschland | 09:00 | 22:00 | 07:42 | 21:42 |
| 06.12.22 | Kiel / Deutschland | 09:00 | 23:00 | 07:48 | 22:42 |
| 07.12. | Wismar / Deutschland | 09:00 | 20:00 | 08:48 | 20:06 |
| 08.12. | Szczecin (Stettin) / Polen | 13:00 | 22:00 | 12:36 | 20:48 |
| 09.12. | Malmö / Schweden | 12:00 | 22:00 | 11:36 | 20:06 |
| 10.12. | Aarhus / Dänemark | 08:00 | 18:00 | 07:24 | 17:45 |
| 11.12. | Flensburg / Deutschland | 07:00 | 12:00 | 07:06 | 12:06 |
| 12.12. | Hamburg / Deutschland | 09:00 |  | 07:00 |  |

**Kapitän**: Martin Rittig

**Hotelmanager**: Marc Hermes

**Schiffsarzt**: Dr. Alexander Beck

**Einsteiger**   
**- /-**

**Aussteiger**

30.11.22,Hamburg: Frau und Herr Kottendrop, cabin 722, BN 1720808, Reiseabbruch

04.12.22, Kopenhagen: Frau Korn BN 175538 (medizinische Ausschiffung)  
05.12.22, Warnemünde: Herr Korn, BN 175538

**Staffliste**

**086 A**



**AMR 086 B**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Age Between** | **Count** |  | **%age** |
| 0 to 20 years | 5 | 0,69 |
| 21 to 40 years | 26 | 3,58 |
| 41 to 60 years | 143 | 19,70 |
| 61 to 70 years | 288 | 39,67 |
| 71 to 80 years | 198 | 27,27 |
| 81 to 90 years | 66 | 9,09 |
| 91 to 100 years | 0 | 0,00 |
| **Figure Total** | **726** | **100,00** |
|  |  |  |  |
| **Average Age** | **66,03** |  |  |

**Alterstatistik 086 A 086 B**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Age Between** | **Count** |  | **%age** |
| 0 to 20 years | 2 | 0,28 |
| 21 to 40 years | 19 | 2,61 |
| 41 to 60 years | 155 | 21,32 |
| 61 to 70 years | 270 | 37,14 |
| 71 to 80 years | 217 | 29,85 |
| 81 to 90 years | 62 | 8,53 |
| 91 to 100 years | 2 | 0,28 |
| **Figure Total** | **727** | **100,00** |
|  |  |  |  |
| **Average Age** | **66,55** |  |  |

**ROUTE**

**Hamburg / Deutschland**

2 Tage hatten wir in Hamburg die Einschiffung daher am ersten Tag offiziell von 16:00 bis 18:00 Uhr. Diese lief hervorragend, bereits zum offiziellen Start um 16:00 Uhr hatten wir etwa die Hälfte der Gäste eingecheckt. Die Gäste konnten Hamburg bei leider grauem, aber typischen Novemberwetter erkunden. Am zweiten Tag gab es am Abend die Rettungsübung im Anschluss an das Abendessen. Erst dann konnte der weitere Routenverlauf entschieden werden, da der Nord-Ostsee-Kanal aufgrund eines Unfalls bis zum 30.11. um 20:15 Uhr noch geschlossen war.

Während der zwei Tage fand die USCG-Kontrolle für unseren Anlauf in den USA für das nächste Jahr statt. Dies verlief gut.

**Nord-Ostsee- Kanal**

Bis zur Ankunft mussten wir noch zittern, ob aufgrund der Sperrung am Tag vorher der NOK für uns öffnet. Wir kamen sehr gut durch! Die Gäste genossen die Fahrt durch den Kanal bei maritimem Frühschoppen und trockenem Wetter. Am Nachmittag und Abend Gala mit allem drum und dran.

**Aalborg / Dänemark**

Traumhaft schöner Tag in Aalborg. Wir wurden sehr nett willkommen geheißen, die kostenlosen Hotdogs am Nachmittag vom Hafen wurden sehr gut angenommen! Perfekter Liegeplatz direkt im Zentrum am Jörn Utzon Center. Es war windig und kalt, aber immer mal wieder blickte die Sonne kurz durch und es blieb den ganzen Tag trocken. Am Abend das erste Konzert der Räuber, welches super gut ankam!

**Göteborg / Schweden**

Wieder gutes Wetter bei selbstverständlich kalten Temperaturen. Kostenpflichtiger Shuttlebus in das gut 2 km entfernte Stadtzentrum. Dies ist aber auch gut zu Fuß zu erreichen. Ausflüge wurden gut angenommen, am Abend der Lucia-Chor aus Göteborg zu Besuch an Bord mit anschließendem Weihnachtsmarkt. Ein toller, atmosphärischer Abend!  
**Kopenhagen / Dänemark**

Leider sehr verregnet, kalt und windig. Dazu der Liegeplatz 7 km vom Zentrum entfernt, da an der Langelinie gerade Bauarbeiten stattfinden. Es gab kostenlose Shuttlebusse in das Zentrum, HopOn-HopOff-Busse und an der Pier wurden wir von einem Weihnachtsmann und einem Musiker begrüßt. Sie haben sich also Mühe gegeben. Gäste, die in der Stadt und im Tivoli waren, kamen auch mit schönen Eindrücken zurück an Bord!

**Warnemünde / Deutschland**

Auch hier leider kein schönes Wetter, immerhin nicht ganz so windig wie in Kopenhagen. Einige Gäste besuchten Rostock, viele gingen für einen kurzen Spaziergang in Warnemünde von Bord. Fußläufig sehr gut zu erreichen. Alles ok!

**Kiel / Deutschland**

Ein- und Ausschiffung klappte hervorragend! Das Zentrum ist für die Transitgäste zu Fuß gut zu erreichen gewesen. Einzig die Sicherheitskontrolle war sehr streng. Als Turnaround-Hafen grundsätzlich gut geeignet! Am Abend Rettungsübung in der Show Lounge für die neueingestiegenen Gäste.

**Wismar / Deutschland**

Ein wunderbares Ziel und wir hatten heute sogar Sonnenschein. Kalt war es trotzdem, die Ausflüge waren nur für den Vormittag geplant, denn am Nachmittag gab es ein Weihnachtskonzert vom Chor der Hansestadt Wismar in der Heiligen-Geist-Kirche exklusiv für Kreuzfahrtgäste. Diese war einen guten Kilometer vom Liegeplatz entfernt. Es gab Glühwein, sogar das Lokalfernsehen war da, eine super Veranstaltung! Leider nahen nur gut 150 Gäste daran teil, vielen fehlte bei der Kälte die Motivation, nochmal vor die Tür zu gehen. Leider fehlten die von der Stadt auf der Einladung angekündigten Taxen. Diese waren nicht verfügbar und führten bei ein paar wenigen Gästen zu Unmut.

Auch am Abend wurden wir mit einem Shanty-Chor und den traditionellen Kanonenschüssen bei einem Glas Sekt auf den Außendecks verabschiedet. Ein perfekter Abschluss!

**Stettin / Polen**

Gegen 08:30 passierten wir Swinemünde. Leider schneite es, sodass wir die Schöne Aussichten sperren musste, die Gäste konnten die Passage aber auch wunderbar vom Promenadendeck und der Panorama Lounge bei Durchsagen in diese Bereiche verfolgen.

In Stettin ist das Laufen im Hafengebiet verboten, sodass kostenfreie Shuttlebusse die Gäste an den Hafenausgang brachten. Von dort ca. 2 km in die Stadt. Alternativ konnten sie den kostenpflichtigen Shuttlebus buchen, der sie direkt in das Zentrum brachte. Die Organisation seitens des polnischen Hafenagenten und auch der Ausflugsagentur war etwas chaotisch. Die ersten Shuttle zum Hafenausgang fuhren um 13:40 Uhr, 40 Minuten nach Ankunft. Die kostenpflichtigen Shuttle und Ausflugsbusse hatten alle maximal 20 Minuten Verspätung, die meisten pünktlich. Also alles im Rahmen. Der Hafen ist aber einfach nicht schön. Es gab wenig Platz für die Busse und gerade kurz nach Ankunft war es für die Gäste nicht schön, auf der Industriepier inmitten der Busse und rangierenden LKWs zu stehen. Eine super schöne Stadt und Passage, aber für den Hafen gibt es leider Minuspunkte.

**Malmö / Schweden**

Ein super Tag bei trockenem Wetter und sogar etwas Sonnenschein. Begrüßung durch einen Weihnachtsmann und Livemusik. Weg in die Stadt zu Fuß ca. 10 – 15 Minuten, eine gepunktete Linie führte die Gäste von der Pier ins Zentrum. Am Nachmittag Gold- und Silber – Cocktail mit Lucia Chor als Überraschung, danach das Kapitänsfoto und am Abend die Black & White Party mit voller Tanzfläche, ein gelungener Tag.

**Aarhus / Dänemark**

Laufen im Hafen verboten, 3 kostenfreie Shuttlebusse brachten die Gäste zum Hafenausgang. Von dort ca. 500 m ins Zentrum. Organisatorisch hat es super geklappt. Wetter wechselhaft. Um 16:15 Uhr sang ein Weihnachtschor für die Gäste an der Pier. Am Abend Abschiedsgalaessen mit Kapitänstisch.

**Flensburg / Deutschland**

Ab 07:30 Uhr konnten die Gäste das Schiff verlassen, ab 08:00 Uhr fuhren die Tenderboote ins Stadtzentrum. Dies kam bei den Gästen sehr gut an und einige nutzten diesen Service. Eine schöne Ausfahrt entlang der Förde. Und ein super Manöver von Kapitän Martin Rittig, da der Platz zum Drehen doch begrenzt war. Am Nachmittag gab es den Abschiedscocktail mit Glühwein und Schmalzgebäck bei Sonnenschein an den Schöne Aussichten und ein Weihnachtsspecial vom Showensemble. Ein wunderbarer Abschluss.

**Nord-Ostsee-Kanal / Deutschland**

Vor dem Abendessen konnten die Gäste noch die Schleuse Holtenau erleben mit Kommentaren auf die Außendecks und öffentlichen Bereiche. Die Fahrt verlief problemlos, sodass wir pünktlich in Altona ankamen.

**Hamburg Altona / Deutschland**

Wir waren um kurz vor 08:00 Uhr fest. Bis alle Koffer abgeladen wurden, dauerte es bis kurz vor 11:00... Alles noch im Rahmen der ausgeschriebenen Ausschiffungszeit und auch in unserem Zeitplan. Aber wenn da mal etwas schiefgeht, ist das ein großes Manko. Da muss Altona noch an der Geschwindigkeit der Gepäckabladung anziehen. Die Gäste verließen alle ziemlich glücklich das Schiff und kündigten an, zur nächsten Adventsfahrt wieder mit dabei zu sein.

**Route / Adventsreise**

Die Route war an und für sich super! Schwierig war es nur, dass die Reisen in 2 Abschnitte unterteilt war.

Einzig Flensburg ist ein bisschen kurz gewesen, da der Weihnachtsmarkt erst um 11:00 öffnete. Aber ein wunderschönes Ziel, dass auf jeden Fall auch weiterhin angelaufen werden sollte.

**Ausflugsprogramm**

siehe Ausflugsbericht

**Entertainment**Lektor Axel Krack für eine solche Reise nicht unbedingt notwendig. Fehlendes Engagement. Laut Oli in der Schweiz eine Notlösung. Sollte auch bei einer absoluten Notlösung bleiben, er war nie zu sehen.  
Beide Pastoren dagegen klasse!  
Die Räuber absolut grandios. Auch die Nicht-Rheinländer waren von den Auftritten begeistert und haben beide Shows, die übrigens auch echt abwechslungsreich sind, sehr gut besucht!  
Ansonsten ein gutes Showensemble, mittelklassige Gastkünstler, die nicht jedem Gast, aber der Vielzahl der Gäste gefallen haben.  
siehe Entertainment Bericht von Thomas Jeske und Matthias Graf.

**Blue Eyes Fiction Filmteam**Kurzfristig kam das Filmteam von Blue Eyes Fiction am 05.12. in Warnemünde und 06.12. in Kiel an Bord. Jeweils fast 100 Personen, die in verschiedenen Bereichen des Schiffes drehten. Das komplette Hotel war mit eingebunden, die Gangway, Rezeption sowie der Entertainment Manager, der alle 10 Minuten wegen anderer Dinge gerufen wurde. Unglücklich, dies bei einer so kurzen und intensiven Reise mitten im Tagesgeschäft zu ermöglichen, vor allem am Ein- und Ausschiffungstag mit über 300 Transitgästen, komplett ausgebuchtem Schiff, aussteigenden Stargästen mitsamt Equipment, Drill, etc. an dem jeder Mitarbeiter eh schon eine Menge zu tun hat. So konnte nicht immer vermieden werden, dass der ein oder andere Gast sich kurzzeitig gestört fühlte und sich der Service teilweise verzögerte.  
**Deck und Engine**Passt alles, die Zusammenarbeit mit den Departements ist sehr zufriedenstellend!  
**Hotel**Im Lido wurden abends die Türen zu den Schöne Aussichten gesperrt, damit Gäste auch dort ohne zu frieren (Öffnen und Schließen der Türen) ihre Mahlzeiten genießen konnten. Manning noch nicht ganz vollständig. Minibar für Goldgäste ab dieser Reise inkludiert. Generell sehr flexibel, schöne Weihnachtsdeko gezaubert und top motiviert. Alles super! Die Gäste waren mit dem Service äußerst zufrieden.  
**Technik**Das DJ-Mischpult fällt immer wieder aus. Dies ist wohl schon mal gemeldet worden, da die vorherigen DJs ihre eigenen Geräte genutzt haben, ist dies aber nicht weiter aufgefallen. Da muss nachgerüstet werden! *Zu den folgenden und anderen Themen wurde eine separate Mail an MISU, BEKU, Dejan, Richard Bos, JUWA, Norbert etc. geschrieben (muss nicht weiter drauf eingegangen werden):*Die Türen zur Gangway auf Deck 5 und 6 sind für kalte oder sehr heiße Häfen absolut nicht geeignet. Entweder muss ein gut funktionierender Air Curtain oder automatische Schiebetüren eingebaut werden.   
Es zieht im ganzen Treppenhaus und den Korridoren. Türen verschließen und Vorhänge zuziehen funktioniert bei einem stetigen Ein- und Aussteigen nicht.

USCG Kontrolle mit Blackout am 29.11. Nach dem Blackout funktionierte leider 2 Tage im vorderen Bereich des Schiffes das Internet nicht mehr, eine Verbindung konnte nicht hergestellt werden. Intensive Arbeiten, um das Problem zu beheben, welche dann auch kurze Zeit später zu Erfolg führten. Größere Einschränkungen entstanden dadurch nicht. In Aalborg, sowie Stettin kein Fernsehempfang, auch ARD und Arte dauerhaft nur über eine Notlösung zu empfangen.  
Kostenlose 3GB wurden für Gold-Gäste eingeführt, aber noch keine technische Lösung dies elegant zu ermöglichen.

Laufband, Fahrrad, Cross Trainer und Rudermaschine out of order. Soll nun am 12.12. behoben werden. UPDATE 13.12.: Ist geschehen! Nur ein Crosstrainer konnte nicht repariert werden, wird demnächst abgeladen)

**Reklamationen AMR086 & 086A**

* **701 / 703, Streckfuß / Krenzien, BN 382 895 / 381 288:** Meldeten Geräusche am Tag und in der Nacht. Konnten nicht festgestellt werden. Bestanden darauf, dies schriftlich festzuhalten. Keine Abhilfe möglich, da keine Ursache gefunden werden konnte und wir in dem Bereich des Schiffes noch nie Probleme mit Geräuschen hatten. Einzige Vermutung sind die normalen Arbeiten auf dem Mooring Deck 4, vorne. Beim An- und Ablegen und auch wenn die Leinen während der Liegezeit tidebedingt gestrafft oder gelockert werden müssen, wird die Pumpe angeschmissen. Das Feststellen der Leine verursacht ein kurzes „Klack-Geräusch“. Wenn dies der ausschlaggebende Punkt war, dann unter normalen Schiffsgeräuschen zu verbuchen. Für Fam. Krenzien wurde die 710 als dauerhafte Schlafkabine zur Verfügung gestellt, Fam. Streckfuß lehnte eine dauerhafte Schlafkabine ab. Ein Umzug war von beiden Parteien nicht gewollt.
* **631, Wittland, BN 399 147:** Meldete ein vermisstes Gepäckstück. Nach mehrmaliger Nachfrage unsererseits im Terminal und beim Housekeeping konnte auch in Folge von Durchsuchungen der Bereiche immer noch kein Gepäck gefunden werden. Dies wurde auch nie von einem Mitarbeiter gesichtet. Aushilfe mit Phoenix-Notfallpaket. Nach Follow-Up ein zweites Paket geschickt und Gespräch angeboten. Herr Wittland war den Rest der Reise nicht mehr zu erreichen. Ausgang daher ungewiss.
* **1105, Swarat, BN 311 733:** Beschwerte sich über das nicht vorhandene Internet, dass die Minibar am ersten Tag (November) noch nicht kostenlos war und über viele andere Kleinigkeiten. Gespräche mit dem Hotel Manager, CD, Gold-Silber und vielen anderen Mitarbeitern. Ein Geschenk wurde auf die Kabine geschickt, aber auch hier gab es leider keine weiteren Rückmeldungen. Komplizierter Gast...
* **1109, Stiefel, BN 229 603:** Auch hier wurde sich zu Beginn über das nicht kostenlose Internet und die Minibar beschwert. Ab dem 1. Dezember wurde dies umgehend angepasst. Nette Gäste, alles andere gefalle ihnen sehr gut!
* **1209, Heinlein / Wöhlke (Herrmann reiste nicht an), BN 164 303:** Gleich bei Ankunft 2 Tage in Kabine 1107 wegen Wasserschadens am Morgen des Einschiffungstags in Kabine 1209. Ausflugsgutscheine in Höhe von 50,- p.P. Gold- und Silber Betreuerin im Austausch und hat sich um ihr Wohlergehen gekümmert.
* **1102 / 1104 / 1106 / 1030, Bahr / Rathjen / Germayer / Koller**: Vorreiter war Herr Bahr (BN 159 336) als es zu einer Geruchsbelästigung kam. In der Nacht sind durch ungünstige Winde wohl Abgase in den AC Intake auf Deck 13 gelangt. Am nächsten Tag mit Chief Engineer und Staff Captain gesprochen. Dies ist definitiv kein bekanntes Problem, ich kann mich nicht erinnern, dass wir diesen Fall jemals hatten. Kam danach auch nicht mehr vor. Diane vom Gold-Silber-Service schrieb den Gästen einen netten Brief und schenkte Ihnen dazu etwas mit der Zusage, dass dies nicht wieder vorkomme.
* **1018, Brecht, BN 704 746:** Kamen verspätet an, an der Rezeption wurden sie nach dem Check-In nicht vom HK auf die Kabine gebracht. Verständlicher Punkt, mit Rezeption und HoDs gesprochen, dass dies Standard sein sollte. Waren vom Service enttäuscht, dieser hat jedoch durchweg von anderen Gästen nur Lob erhalten. Diane vom Gold-Silber-Service im Austausch mit den Gästen, keine weiteren Beschwerden.
* **810, Habel, BN 173 362:** Hörten ab und zu Geräusche in ihrer Kabine. Auch hier konnte keine Ursache gefunden werden. Wollten gerne eine schriftliche Bestätigung von mir. Meine Empfehlung lautete, selbstständig das Erlebte aufzuschreiben und ich nehme dieses zur Kenntnis. Dies wurde verstanden, aber es kam nie ein Schreiben bei mir an...
* **558, Petsch, BN 309 167**: Türgeräusche in der Kabine. Schlafkabine angeboten, als dies nachts an der Rezeption gemeldet wurde. Diese Kabine dann auch genutzt. Ursache konnte gefunden werden, die Tür im Deck darunter zur Crew Galley. Sofortige Abhilfe durch Hinweis an die Crew zur Nutzung dieser Tür. Gäste zogen wieder zurück in die gebuchte Kabine. Leider dann auch noch Corona Positiv auf dem zweiten Abschnitt als einzige Gäste an Bord... Und am sechsten Tag ging es mit der Tür wohl wieder los. Upgrade für den Reiseabschnitt AMR 087.

**AMR086B**

* **703, Schneider, BN 326 807**: Hatten ein Flooding an Tag 3. Beschwerten sich massiv über das übliche Prozedere (höherwertige Tages- und Schlafkabine angeboten, am nächsten Tag, sobald die Kabine getrocknet ist, wieder zurück in die Ursprungskabine). Nach Anruf beim Reisebüro und Kontaktaufnahme mit Bonn, kostenloses Upgrade in 1029 lt. Benjamin Krumpen.
* **527, Schmidt, BN 140 155:** Beschwerte sich über den Zustand des Badezimmers (abgenutzt) und dem nicht vorhandenen (aber in Bonn versprochenem) begehbarem Kleiderschrank. Sowohl BB als auch HK meldeten den Zustand des Bads, eine andere Kabine mit begehbarem Kleiderschrank (593) wurde angeboten. Sie lehnte es ab. Suchte das Gespräch mit mir, um mir zu sagen; wie enttäuscht von der Kabine sei und sie dies auf jeden Fall in Bonn melden werde. Wollte keine Abhilfe annehmen. Sonst war sie mit dem Schiff und der Reise sehr zufrieden.
* **634, Perleberg, BN 156 880:** Vermisster Schmuck im Wert von 200-300 Euro am 08.12. gemeldet. Chief Security, HK, PHX waren zusammen drin, um diesen zu suchen. Leider erfolglos. Nach erneuter Rücksprache mit den Gästen, räumten diese ein, ihn eventuell ausversehen weggeschmissen zu haben. Dieser lag nämlich mit einem Taschentuch auf dem Bett. Housekeeping angewiesen, danach zu suchen. Passagiere verdächtigten definitiv niemanden von der Crew.
* **723 / 728, Becker / Müller, BN 141 377 / 141 899**: Die Gäste bemängelten, dass sie auf dem zweiten Abschnitt nicht das volle Weihnachtserlebnis hatten: Der Weihnachtsmarkt an Bord war auf dem ersten Abschnitt, es gab keine zwei Gala Abende sondern eine persönliche Begrüßung des Kapitäns / CDs / HotMan / Küchenchefs bei der Rettungsübung und eine Abschiedsgala. Es fehle die Weihnachtsstimmung, die sie auf Artania und Amadea erlebt haben. Dabei war alles schön geschmückt, das Weihnachtskonzert in Wismar großartig, die Häfen immer bemüht uns weihnachtlich zu empfangen und die Weihnachtsmärkte gut besucht. An Bord gab es die weihnachtliche Adventsteezeit, das Duo spielte Weihnachtslieder, die Gäste wurden am Adventssonntag mit Weihnachtsmützen, kostenfreiem Glühwein, Schmalzgebäck und Weihnachtssongs vom SE verwöhnt.  
  Bei einer großen Erwartungshaltung an die Adventszeit vielleicht verständlich. Wobei auch einige Gäste die Aussage trafen „Wir waren schon auf anderen Adventsreisen, aber diese hier war noch schöner und weihnachtlicher“. Auf einer 6-tägigen Reise alles unterzubringen bei ganztägigem Ausflugsprogramm und 400 durchreisenden, die unterschiedliches Programm erwarten, ist es schwierig, es allen Recht zu machen. Die Stimmung generell war jedoch sehr gut! Ich habe mit den Gästen gesprochen, sie zu einem Wein im Pichler’s eingeladen und die Situation erläutert. Sie wollen demnächst aber keine Reiseabschnitte einer unterteilten Reise mehr buchen. Der letzte Tag mit Glühwein, Weihnachtsmusik und Co. entschädigte wohl dann noch mal für die vorher verspürte Enttäuschung.
* **1105, Winter, BN 150 538**: Sehr schwierige Gäste, die zu allem etwas zu sagen hatten – Klimaanlage mal zu heiß, mal zu kalt (es war jeden Tag ein Techniker da...), Essen in der Restaurants lauwarm (keine anderen Meldungen dazu), der Schlüssel für die Gold Lounge sei zu klobig (...). Diane vom Gold-Silber-Service und ich haben uns oft mit den Gästen unterhalten, richtig zufrieden zu stellen waren sie leider nicht.
* **824, Schultz, BN 200 017**: Kamen leider erst am letzten Tag zu mir. Sie hatten Probleme mit der Balkontür. Zunächst dachten sie, die Klimaanlage sei zu kalt. Dann hatten sie den Verdacht, dass die Balkontür nicht dicht sei. Dies war anscheinend auch so. Der Carpenter kam wohl einen Tag später und versuchte verschiedene Dinge. Am Ende klebte er die Tür zu, sodass keine kalte Luft mehr hineinkam. Als Frau Schultz dann bei der Rezeption anrief, um das Klebeband entfernen zu lassen, um zu lüften, erfuhr ich erst davon über die Rezeption. Beim Gespräch mit Frau Schultz sagte ich ihr, sich nächstes Mal direkt bei mir zu melden. Generell sehr unglücklich vom Mitarbeiter, der das Problem zu „lösen“ versuchte, da nicht kommuniziert. Frau Schultz sagte, sie sei sehr glücklich mit Phoenix und die Reise war außer diesem Dilemma schön. Allerdings hatte sie am Ende eine Balkonkabine, auf welcher sie den Balkon nicht nutzen konnte... Über ein Bordguthaben auf eine neu zu buchende Reise würde sie sich freuen, in diesem Fall in meinen Augen gerechtfertigt. Auch wenn sie sich direkt beim Phoenix-Team hätte melden können / sollen.

**Zusammenfassung**Sehr kalt, aber auch sehr stimmungsvoll. Die Häfen (Ausnahme Stettin) ließen sich alle etwas einfallen und gaben uns das Gefühl, willkommen zu sein. Viele Gäste, die wiederkommen möchten. Die Unterteilung in 2 Reiseabschnitte ohne Seetage gestaltete die Planung etwas kompliziert, aber es war mit etwas Flexibilität und Kreativität machbar und dadurch war natürlich für die Gäste immer etwas geboten. Eine schöne Reise mit tollen Zielen!

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,  
Moritz Stedtfeld Benjamin Drechsel, Manuela Bzdega, Phoenix Fleet Management, Sinah Lucius, Richard Bos, Phoenixreisen, Andreas Vespermann