**Kreuzfahrtbericht AMR 090   
„An Weihnachten dem Winter entfliehen“**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Hafen | Geplant (lt. Katalog) Ankunft Abfahrt | | Tatsächlich Ankunft Abfahrt | |
| 22.12. | ~~Monaco~~ / Frankreich - Nizza |  | 19:00 |  | 19:09 |
| 23.12. | Auf See |  |  |  |  |
| 24.12. | Valletta / Malta | 13:00 | 19:00 | 11:30 | 18:54 |
| 25.12. | Auf See |  |  |  |  |
| 26.12. | Auf See |  |  |  |  |
| 27.12. | Alexandria / Ägypten | 06:00 | 08:00 | 06:12 | 08:50 |
| 27.12. | Port Said / Ägypten | 21:00 | 23:00 | 20:18 | 04:30  28.12.2022 |
| 28.12. | Suez Kanal |  |  |  |  |
| 29.12. | Hurghada / Ägypten |  |  |  |  |
| 30.12. | Kreuzen im Roten Meer |  |  |  |  |
| 31.12. | Kreuzen im Roten Meer |  |  |  |  |
| 01.01. | Bab-Al-Mandab-Meerenge |  |  |  |  |
| 02.01. | Erholung auf See |  |  |  |  |
| 03.01. | Salalah / Oman | 11.00 | 17.00 | 08:38 | 17:12 |
| 04.01 | Kreuzen vor der Küste Omans |  |  |  |  |
| 05.01 | Muscat / Oman | 09.00 | 19.00 | 08:06 | 19:30 |
| 06.01. | Kreuzen im Arabischen Meer |  |  |  |  |
| 07.01. | Kreuzen im Arabischen Meer |  |  |  |  |
| 08.01. | Mumbai (Bombay) / Indien t) | 07.00 | 18:00 | 06:36 | 18:24 |
| 09.01. | Urlaub auf See |  |  |  |  |
| 10.01. | Kochi (Cochin) / Indien | 08:00 | 17:00 | 07:39 | 17:00 |
| 11.01. | Thoothukudi / Indien | 11:00 | 19:00 | 10:30 | 19:00 |
| 12.01. | Colombo / Sri Lanka | 08:00 |  | 06:42 |  |

**Kapitän1**: Hubert Flohr

**Hotelmanager**: Marc Hermes

**Schiffsarzt**: Dr. Barbara Held

**Aussteiger**

**24.12.22, Valletta / Malta**: Kabine 646 (medizinische Ausschiffung) Herr Wilfried Walterfang, BN 126 007  
**29.12.22, Hurghada / Ägypten:** Kabine 666, Frau Nicoletta Edle von Pauen und Frau Nicoline Edle von Pauen, Kabine 662, BN 139 048 (Reisebbruch)

**05.01.2023, Muscat / Oman**: Kabine 981, Herr Manfred Steinhauff BN 371 118 (medizinische Ausschiffung)  
**08.01.2023, Mumbai / Indien**: Frau Marianne Wieser und Herr Christian Wieser, Kabine 1047, BN 895 326 (medizinische Ausschiffung Frau Wieser)

**10.01.23, Kochi / Indien**: Frau Gabriele Petra Andres und Ehemann Herr Henry P.H. Andres, BN 343393, (medizinische Ausschiffung Frau Andres).  
**10.01.23, Kochi / Indien:** Peter Kartes BN 139 523 (Todesfall an Bord) (This is to inform you, that Mr. Kartes, Peter, born 21.05.1934, cabin 920, deceased today, 10.01.2023 at 17.08 in the ship´s hospital).

**Einsteiger**   
**10.01.2023, Kochi / Indien::** Kabine 981, Herr Manfred Steinhauff BN 371 118, (Wiedereinschiffung)

**Gruppen**

nil

**Staffliste**

**Nizza**

Die Einschiffung lief bis ca. 17:00 Uhr sehr smooth! Dann kamen die Phoenix Busse und ein Flughafen Transfer fast zeitgleich an, sodass die Gäste ein wenig Geduld beim Check-In in der Atlantik Show Lounge brauchten. Dort wurden nämlich direkt auch die Visa gecheckt. Es gab allerdings diesbezüglich keine Beschwerden. Die Rettungsübung wurde 15 Minuten nach hinten verschoben und alles andere blieb im Zeitplan. Schon am ersten Abend wurde die Tanzfläche fleißig von den Gästen betanzt. Ein guter Start!

Der Seetag danach mit Maritimen Frühschoppen bei bestem Wetter, 2 Willkommensocktails (für die Weltreise-Gäste seperat mit Michael Schulze) und dem Gala-Abend.

**Valletta**

Traumhafte Einfahrt ab 11 Uhr. Zunächst musste leider ein Gast med. ausgeschifft werden. Ab 12 Uhr konnten die Gäste dann das Schiff verlassen für private Landgänge und Ausflüge. Die Resonanz zu Valletta und Umgebung war sehr positiv! Am Abend gab es ein festliches Essen, eine Weihnachtsshow und die Christmette.

Die beiden anschließenden Seetage waren ruhig und sonnig. Zum ersten Weihnachtsfeiertag gab es eine besondere Teestunde am Nachmittag inkl. Showensemble und am Abend ein weiteres Gala-Menü mit anschließendem Weihnachtskonzert von Eddy Teger und Pablo Grande.

Med. Ausschiffung. Gast musste die Weltreise abbrechen.

**Alexandria / Port Said**

Glück gehabt, bei 20 Knoten Wind konnten wir in den Hafen von Alexandria einlaufen, der aufgrund zu starken Windes kurz zuvor noch gesperrt war. Die Gäste konnten nur leicht verspätet mit ihren Ausflügen starten. Kein privater Landgang! Danach mussten wir auf den Lotsen warten, sodass wir erst eine Stunde später als geplant abfahren konnten.

Gegen 20:30 Uhr waren wir fest in Port Said. Gäste konnten auch privat an Land. Anfangs durften sie das Hafengelände nicht verlassen. Erst nach mehrmaligen Telefonaten seitens Chief Purser und Schiffsagentur tat sich da etwas, sodass sie 30 Minuten nach Ankunft auch in Hafennähe spazieren gehen konnten.

Die sieben Busse kamen im Konvoi erst kurz nach 22 Uhr an. Die Gäste waren sehr froh wieder da zu sein und konnten im Lido und Ozean Restaurant noch Abendessen. Viele waren ob der ägyptischen Organisation und der damit zusammenhängenden langen Aufenthaltsdauer im Bus bei Rückkehr etwas angespannt.

**Suez-Kanal**

Für 04:30 Uhr haben wir unseren Startplatz an vorderster Stelle des Konvois durch den Kanal erhalten. Ab Sonnenaufgang informierte Daniel Flury die Gäste über die Passage. Um 15:00 Uhr waren wir dann draußen. Super Wetter, ein schöner Tag für unsere Gäste!

**Hurghada**

Planmäßig sollten wir um 06:00 Uhr fest sein, damit der Ausflug Luxor durchgeführt werden kann. Eine e-Mail am Abend vorher „due to sudden existence of another passenger vessel” wurden wir auf 06:30 Uhr vertröstet und hätten mehrmals den Liegeplatz verlassen sollen, sodass dieses plötzlich existierende Kreuzfahrtschiff auch im Wechsel mit uns an die Pier konnte. Wir konnten den Hafen davon überzeugen, dass wir bis Wiederkehr des Luxor Ausflugs an der Pier bleiben. Dieser kehrte aufgrund der verspäteten Abfahrt gegen 22:00 Uhr zurück, sodass die letzten Gäste um 22:20 Uhr an Bord waren. Leicht verspätete Abfahrt nach Salalah. Insgesamt ein schöner Tag, an dem die Gäste auch fußläufig gut das Zentrum erreichen konnten.

**Silvester im Piratengebiet**

Einfahrt am Abend des 30.12. Ab diesem Abend wurde das Promenandendeck (7) von 18:00 Uhr bis 07:30 Uhr gesperrt, die Vorhänge in den Innenräumen zugezogen. Das Schiff insgesamt abgedunkelt. Alternativ konntne die Gäste aber an den „Schönen Aussichten“ auf Deck 11 an die frische Luft, sogar mit geöffneter Bar. Dementsprechend gab es kaum Kommentare dazu, ein paar Gäste lobten die Umsichtigkeit des Kapitäns. Die Fahrt durch das Piratengebiet dauerte bis einschließlich 02.01. an. Erst ab dem 03. Januar in Salalah wurde das Promenadendeck auch nach Einbruch der Dunkelheit wieder geöffnet.

Silvester feierten wir demenstsprechend in den Innenräumen. Dies kam sehr gut an! Wir hatten einen Kapitänstisch, verschiedene Programmpunkte über den frühen bis späten Abend in unterschiedlichen Bars verteilt und lange Abendessenszeiten, damit die Gäste das Gala-Essen entspannt genießen konnten. Um Mitternacht wurde so die Silvesteransprache vom Kapitän und CD über die Bordlautsprecher geschaltet, um alle Gäste erreichen zu können. Diese erhielten in allen Bars Sekt zum Anstoßen. Im Anschluss verteilten sich die Kollegen und Offiziere, um mit den Gästen das neue Jahr einzuleiten. Die Afterparty in Harry’s Bar dauerte bis 5 Uhr morgens, super Stimmung! Feuerwerk nachgeholt am 03.01. in Salalah.

**Salalah**

Wir brauchten eine sehr hohe Geschwindigkeit, um pünktlich in Salalah anzukommen. Dies schafften wir dann. Die Ausflüge wurden alle schon vorab ein wenig nach hinten verschoben, und das war auch gut so. Wir mussten bei Ankunft noch auf den Lotsen warten, dann kamen die Behörden an Bord. Eine vergleichsweise zügige Freigabe des Schiffes, sodass die Gäste mit ihren Unternehmungen starten konnten. Laufen im Hafen nicht gestattet, daher gab es einen Bus zum Hafenausgang. Dort waren die Gäste auf Taxen angewiesen (30km ins Zentrum). Dies wurde vorab so kommuniziert. Alternativ konnten sie einen Transfer zum Souk buchen, was einige Gäste auch noch ein Anspruch nahmen. Insgesamt weit über 500 Gäste auf Ausflug, ein erfolgreicher Tag bei bestem Wetter!

Am Abend wurde das Feuerwerk an den „Schöne Aussichten“ gezündet. Ein super Event, das Feuerwerk kam grandios bei den Gästen an! Der Seetag danach verlief ruhig.

**Muscat**

Auch hier mit leicht verspäteter Ankunft gerechnet, letztendlich waren wir pünktlich, sodass auch hier die Ausflüge nach Plan starten konnten. Laufen im Hafen verboten, zwei Shuttlebusse brachten die Gäste zum Hafenausgang, von wo sie die Stadt zu Fuß erreichen konnten. Die Gäste waren vom Oman begeistert („sauber, gepflegt, im Gegensatz zu Ägypten ein echtes Highlight“).

Die beiden Seetage danach mit mit viel Programm, unter anderem gab es den Biergarten mit Freibier und die „Wunschbaum-Beerdigung“.

Med. Ausschiffung mit Rückkehr in Kochi.

**Mumbai**

Ankunft pünktlich um kurz vor 07 Uhr. Das Schiff war bereits um 07:25 Uhr zum Landgang freigegeben, sodass alles für den FaceCheck vorbereitet werden konnte und wir nach Plan um 07:45 Uhr mit dem ersten Ausflug starten konnten. Die Gäste erhielten ihre Pässe und Landing-Cards direkt im Rahmen der Ausflugsabfertigung. Es lief vergleichsweise gut, wir hatten Verspätungen von bis zu 40 Minuten, meistens aber nur 10-15 Minuten. Die Gäste nahmen es mit Verständnis. Auch die Ausflüge (bis auf einen Bus bei den Märkten Mumbais) stellten die Gäste zufrieden. Leicht verspätete Abfahrt aufgrund von verspäteten Ausflügen.

Begrüßt wurden wir mit einem roten Teppich und lokalen Tänzerinnen. Am Hafenausgang standen genügend Taxen und Tuktuks bereit für individuelle Landgänger. Auch die Überlandtour Taj Mahal nach Kochi startete in Mumbai. 74 Gäste blieben an Bord, da kein Visa für Indien vorhanden. Diese wurden alle vorher abtelefoniert und waren vorab darüber informiert, wollten in Indien gar nicht von Bord. Das Wetter war gut, leider eine sehr versmogte Stadt, sodass die Sonne immer ein klein wenig versteckt war.

Med. Ausschiffung, Gäste mussten die Reise danach abbrechen.

Der darauffolgende Seetag mit Crew Show und einer fantastischen Curry Pfanne zum Mittag an den Schöne Aussichten. Dies wurde sehr gut angenommen!

**Kochi**

Pünktliche Ankunft, Schiffsfreigabe dauerte ca. 30 Minuten. Die ersten Ausflüge gingen daher leicht verspätet raus. Wir waren dann aber schnell wieder im Zeitplan. Alle Gäste brauchten ihre Landing Card aus Mumbai, die sie gottseidank auch alle da hatten. Daher ging das Durchlaufen des Hafenterminals vorbei an den Behörden auch recht schnell! Die OVL Tour Agra und Taj Mahal kam pünktlich zurück. Die Gäste waren zufrieden mit dem Ausflug und wurden mit frischer Kokosnuss an der Gangway begrüßt. Das Wetter passte auch wieder. Am Hafenausgang standen ausreichend Taxen und Tuktuks für das 6km entfernte Zentrum bereit. Der geplante Shuttlebus in die Stadt wurde uns seitens des Hafens leider kurzfristig abgesagt...

Med. Ausschiffung, Gäste mussten die Reise danach abbrechen.

Nach Abfahrt verstarb Herr Peter Kartes, BN 139 523.

**Toothukudi**

Ein wunderbarer Empfang mit Tanz, Kostümen, Musik, jeder Menge Kameras und Fotoapparaten. Alles was nach dem Anlegen kam, war ein absolutes Chaos. Zunächst einmal kamen die ersten Gruppen gar nicht heraus, da sie die Electronic-Landing-Cards nicht akzeptierten. Dies wurde dann innerhalb einer halben Stunde gelöst, danach verzögerte es sich ewig, da die Gäste auf einmal noch eine Costums Declaration ausfüllen mussten, worüber wir vorab nicht informiert wurden. Daher verspäteten sich die ersten Ausflüge um eine ganze Weile und der Treffpunkt für die späteren Treffpunkte (Back-to-Back-Ausflüge) mussten entsprechend nach hinten verschoben werden. Das nächste Drama war, dass uns das Laufen im Hafen verboten wurde. Es gab keine Shuttle-Busse oder Taxen, die die privat an Land gehenden Gäste von der Pier wegbringen konnten. Diese wurden dann spontan organisiert, was überhaupt nicht klappte. Die erste Fuhre kam nach gut einer Stunde wieder zurück. Andere Gäste wurden dann auf einmal mit privaten Taxen von der Pier in die Stadt gefahren. Danach gab es überhaupt keine Möglichkeit mehr wegzukommen. Daher haben wir über die Ausflugsagentur noch einen Bus organsiert, der die Gäste wenigstens für knapp 2 Stunden nach Toothukudi brachte. Dies wurde über Bordlautsprecher auch auf die Kabinen kommuniziert. Diesen Service nutzten leider nur noch 6 Gäste, die aber sehr dankbar dafür waren. Alle anderen Gäste waren vom Hafen genervt. Auch für zurückkehrende Gäste war der Hafen nicht vorbereitet. Dazu hätte das System umgestellt werden müssen, mit welchem Sie die aussteigenden Gäste einscannten. Kurzer Hand wurden einfach die Landing Cards eingesammelt, was auch komplett gegen die vorherige Ansage vom Hafen ging. Gäste, die am Nachmittag also noch mal von Bord wollten (Gottseidank waren dies nur 6 Gäste) mussten ihre Landing Card wieder zwischen all den anderen suchen, um den Hafen zu verlassen. Dazu kam, dass die Pässe draußen von 10 verschiedenen behördlichen Mitarbeitern gestempelt wurden, alles andere als eine geordnete Ausklarierung... Auch die Ausflüge waren nicht besonders spektakulär. Der Hafen leider sehr, sehr unattraktiv. Diesen Hafen sollten wir in Zukunft zum Wohle aller aus dem Fahrplan nehmen.

**Colombo**

Ein wunderbarer Empfang mit Folklore auf der Pier. Die Pier ist sehr gepflegt und ein großes Zelt für das Gepäck wurde vorab aufgestellt. Dieses mussten wir allerdings mit unserem bordeigenen Conveyor Belt herunterbringen, da es im Hafen weder ein Belt noch einen Kran gibt. Dies hat aber sehr gut geklappt und die Porter vor Ort waren fix. Laufen im Hafen gestattet zum 400m entfernten Hafenausgang. Der vorher zugesagte Shuttle wurde von Hafenseite abgesagt. Taxen standen direkt an der Pier bereit. Die Ausschiffung klappte bis zum Frankfurt Flug von Sri Lankan problemlos. Der Flieger startete statt 00:05 Uhr erst um 08:00 Uhr morgens, die Gäste mussten am Flughafen schlafen ohne Informationen und einem provisorischen Frühstück... Bonn weiß Bescheid und ist in Verhandlung. Fotos vom Airport folgen.

Die Transitgäste kamen pünktlich zu Ihren Ausflügen los. Ein (bis auf den SriLankan-Flug von und nach Frankfurt) wunderbarer Tag nach dem abenteuerlichen Vortag!

**Ausflugsprogramm**

siehe Ausflugsbericht von Talina Hotz

**Entertainment**.

Silvester durch Verstärkung aus eigenen Reihen (Uwe + Benji) gut bewältigt, ansonsten hat es gepasst. Feuerwerk am 03.01. in Salalah nachgeholt, wunderbare Atmosphäre. Ein paar kleine technische Issues, an Jörg Dunkel kommuniziert. Siehe Entertainment Bericht Mario Braun.

**Deck und Engine**Gute Zusammenarbeit, alles gut! Eine sichere Durchfahrt durch den Piratenkorridor, alle waren super darauf vorbereitet!

**Hotel**Sehr flexibel, über die Feiertage hinweg stets gut aufgestellt. Die indische Currytafel für mich eines der Highlights, schöne Deko, tolle Idee. Auch das Willkommensabendessen für die WR-Gäste wurde gut angenommen. Alles ok!

**Technik**

* Die Klimaanlage an Bord gab vielen Gästen ein Grund zur Beschwerde. Diese wird den Außentemperaturen angepasst, es ist leider immer mal ein paar Gästen zu kalt. Generell war das Schiff aber gut temperiert und die Jungs im Maschinenraum haben da bei Beschwerden immer schnell reagiert. Die Klimaanlagen waren nach Rücksprache mit der Ärztin auch definitiv nicht der Grund für Erkältungen. Davon gingen viele Gäste leider aus. Alle A/Cs sind leiten die Luft nach Außen.
* Am ersten Abend der Reise hatten wir bereits keinen TV-Empfang mehr. Danach ging es wieder bis wir aus dem ASTRA-Gebiet gefahren sind (Suezkanal) und eh keinen TV-Empfang mehr hatten. Auf den Kanälen 50-54 liefen zusätzliche Programme als Alternative zu dem fehlenden TV-Programm.
* Auf Deck 7 vorne auf der Rundumpromenade fehlt die Beleuchtung. Nachts ist es dort stockduster, wenn Gäste noch eine Runde spazieren gehen möchten. Vielleicht sind Leuchtstreifen auf dem Boden eine Lösung? -> An Fleet (BD und NJ) kommuniziert.
* Die Internetabdeckung in den Suiten auf Decks 11 und 12 lässt zu wünschen übrig. Viele Kommentare von den Gold-Gästen, seitdem das Internet mit 3 GB pro Kabine kostenlose für die Goldis ist. Sie können sich meist nur bei offener Tür in das WLAN einloggen, da die Verbindung im Schlaf- oder Wohnzimmer noch zu schwach ist.
* Leider konnten wir auf dieser Reise noch nicht einmal Gebrauch von der Notlösung für die ticketlose Ausflugsabfertigung machen. Die Ausflugslisten konnten nicht gezogen werden, sodass die Gäste bei den Bussen nicht eingescannt werden konnten. Seit nunmehr 3 ½ Jahren wird an diesem Problem gearbeitet und die Kollegen müssen die Gäste mit Papierlisten abhaken........ Nebst vieler anderer Noch-Baustellen bereits mehrfach an die zuständigen Kollegen weitergegeben mit Hoffnung auf baldige Besserung.
* Das Drumset in Harry’s Bar hatte Aussetzer, schnelle Lösung mit Jörg Dunkel gefunden. Die Lichtanlage in der Show Lounge bereitet uns noch ein bisschen Sorgen, da diese immer mal wieder ausfällt. Auf dieser Reise nur während der Proben. Müssen wir im Auge behalten!

**Reklamationen / Beschwerden**

* Frau Nicoline und Frau Nicoletta von Pauer (Kabinen 662 & 666) / BN 139 048 beschwerten sich bei ihrem Reisebüro über den Zustand des Schiffes und die Gästestruktur. Diese Nachricht erreichte uns erst am 27.12., während die Gäste noch auf Ganztagesausflug nach Kairo waren. Am nächsten Tag sprachen wir mit den Gästen, da stand es für sie aber schon fest, dass sie am 29.12. in Hurghada aussteigen möchten. Frau Nicoletta von Pauer sagte, dass niemand an Bord etwas dafür könne, da es hauptsächlich um das Alter des Schiffes gehe und sie mit den Gästen nicht wirklich warm werden würde. Sie wolle alleine mit ihrer Mutter essen. Wir boten ihr einen Einzeltisch an, aber sie sagte, dass auch dies nicht helfen würde. Sie fühle sich generell nicht wohl. Ihre Mutter dagegen schien recht glücklich an Bord zu sein. Seperate Kommunikation mit Thomas aus der Abteilung mit Herz.
* Marle, 719, BN 745 921. Bereits von anderen Reisen bekannt. Beschwerte sich über Ausflüge, das Badezimmer und viele Kleinigkeiten. Wir reagierten stets auf die Ausflugsbeschwerden und konnten ihr bei einem Ausflug sogar einen Teil zurückerstatten. Auch das Badezimmer fugten unsere Carpenter an einem Tag komplett neu. Frau Marle war zufrieden mit den Reaktionen, findet aber immer wieder etwas Neues.
* Weitz Schmidt, 629 (von 677), BN 392 928. Beschwerte sich massiv über die Klimaanlage an Bord. Behauptete, dass diese die Gäste mit speziellen Mitteln krank werden ließe. Sie zog gleich zu Beginn in eine andere Kabine um, meldete sich dort einmal diesbezüglich. Die Temperatur wurde angepasst. Erst nach gut 2 Wochen sprach sie Thomas Jeske aus dem Bettenbuch und mich nochmal an. Daraufhin ließen wir die AC Filter tauschen und die Klimaanlage ein weiteres Mal regulieren. Danach sei alles ok gewesen. Schade, dass sie sich nicht früher gemeldet hat, bzw. die Rezeption die Meldungen nicht weitergegeben hat (sollte sie tatsächlich 4 Mal reklamiert haben, wie sie behauptet).
* Waldbrenner, 680 (von 806), BN 836 879. Beschwerten sich anfangs bei Thomas Jeske über die Kabine (angebliche Sichtbehinderung und zu hell). Dies wurde auch bereits an Service in Bonn kommuniziert. Schon bei der Meldung an Bord gab es eine umgehende Lösung. Ein Umzug in andere Kabinen wurde abgelehnt, sie wollten lieber das Downgrade nehmen. Ein paar weitere Kleinigkeiten kamen dazu (Ausflüge, etc...). Konnten bei einem Ausflug den Gästen etwas erstatten. Ob das genug war ließen sie nicht durchblicken. Schwierige Gäste...
* Bauske, 634, BN 172 146. Stürzte an Bord auf dem offenen Deck. Sagte, der Wind habe ihn umgeschubst. Er wurde daraufhin im Bordhospital behandelt. Die Ärztin sagte, sie wisse noch nicht, ob er an dem Ausflug morgen teilnehmen könne. Daraufhin wollte er kostenlos stornieren. Sowohl Mats aus dem Bordreisebüro als auch Nadine Grasshoff klärten Herrn Bauske darüber auf, dass dies erst nach Absprache mit der Agentur geschehen könne. Beide boten ihm Alternativen an inklusiver kostenloser Umbuchung. Am nächsten Tag nahm er dann doch am Ausflug teil, beschwerte sich aber, dass die Kreuzfahrtleitung ihm nicht helfen wollte...
* Buschfeld, 564, BN 474 279. Kauften insgesamt 33 Internet-Tickets. Daraufhin sprachen wir mit den Gästen und berechneten aus Kulanz nur 20 Stück. Dies wurde zunächst dankbar angenommen. 4 Tage später baten sie um ein erneutes Gespräch. Da 20 Tickets immer noch mehr kosten als die 75-Tage Flatrate, kam ich Ihnen ein weiteres Mal entgegen. Ein bitterer Beigeschmack bliebe, dies sei aber seine Schuld, da er die Tickets aktiv gekauft habe.
* Finze, 1005, BN 371 150. Auch hier geht es um Internettickets. Das erste erstatteten wir ihm aus Kulanz. Für das zweite und dritte wollte er eine genaue Analyse, auf welchen Internetseiten / Apps diese Daten abgeblieben sind. E-Mail an unseren IT und Dejan. Die uns zur Verfügung stehenden Daten (wieviele Daten wurden hochgeladen / runtergeladen, mit welchen IP-Adressen, wann wurde mit welchem Gerät eine Verbindung hergestellt, etc.) zeigte ich ihm. Dies war ihm nicht genug. Dejan hat bei Avara nach weiteren Daten angefragt, welche er auch nach Beendigung der Reise noch zur Verfügung gestellt haben möchte. Ob dies funktioniert, kann ich Stand jetzt noch nicht beurteilen.
* Rader, 912, BN 365 185. Beschwerte sich nach Erhalt des Abreisebriefs über die Mitteilung, dass die Kabine bereits um 08:30 Uhr geräumt werden müsse. Am nächsten Tag war laut Rezeption alles geklärt, ein Gesprächsbedarf habe er nicht mehr.
* Pacholke / Vohwinkel, 608, BN 140 854. Sie beschwerten sich massiv über den Ausflug „Mumbais Märkte“. Einer der drei Busse hatte da in der Tat leider einen schlechten Guide, der für 2 Stopps viel zu lange brauchte und daher aus zeittechnischen Gründen einen Markt auslassen mussten.Wir erstatteten allen Gästen auf diesem Bus 15,-€ (Originalpreis 39,-€, im Vergleich Panoramafahrt 29,-€). Die Gäste haben also das Gateway of India und andere Highlights Mumbais gesehen. Damit waren die Gäste allerdings nicht einverstanden, wollten den gesamten Ausflugspreis und kündigten an, nach Bonn schreiben zu wollen.

**Sonstiges**

Auf dieser Reise hatten wir leider keinen Kollegen für die Kreuzfahrtberatung. Da sollte auf jeden Fall ein Auge draufgelegt werden. Wir haben so Anfragen für eine Beratung an der Rezeption und am Phoenix Informations- und Bordreisebüroschalter gesammelt. Nadine Grasshoff als CDA hat wann immer es ging diese Termine mit interessierten Gästen möglich gemacht. Und war auf Nachfrage immer dafür ansprechbar. Allerdings ist die KFB ein Fulltime-Job für welchen man als CDA nicht ausreichend Zeit übrig hat.

**Zusammenfassung**

Kreuzfahrtdirektor

Moritz Stedtfeld

cc: Kapitän: Hubert Flohr, Hotelmanager: Marc Hermes  
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