**Kreuzfahrtbericht AMR 091   
Asiens attraktivste Seiten zwischen Sri Lanka und Sydney**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | | Hafen | | Geplant (lt. Katalog) Ankunft Abfahrt | | | | Tatsächlich Ankunft Abfahrt | | | |
| 12.01. | | Colombo / Sri LANKA | | 07:00 | | - | | 06:42 | | - | |
| 13.01. | | Colombo / Sri LANKA | | - | | 15:30 | | - | | 16:00 | |
| 14.01. | | Kreuzen im Indischen Ozean | | - | | - | | - | | - | |
| 15.01. | | Kreuzen im Indischen Ozean | | - | | - | | - | | - | |
| 16.01. | | Sabang / Insel We / Indonesien | | 08:00 | | 13:00 | | 07:30 | | 13:12 | |
| 17.01. | | Belawan / Sumatra / Indonesien | | 08:00 | | 18:00 | | 08:18 | | 18:24 | |
| 18.01. | | Port Kelang / Kuala Lumpur / Malaysia | | 08:00 | | 20:00 | | 07:36 | | 20:00 | |
| 19.01. | | Singapur / Singapur | | 12:00 | | - | | 11:42 | | - | |
| 20.01. | | Singapur / Singapur | | - | | 13:00 | | - | | 13:54 | |
| 21.01. | | Äquatorüberquerun | | 01:30 | | - | | 00:30 | | - | |
| 22.01. | | Semarang / Java / Indonesien | | 08:00 | | 22:00 | | 07:51 | | 22:48 | |
| 23.01. | | Karimunjawa Inseln / Indonesien ® | | 07:00 | | 12:00 | | 05:48 | | 12:24 | |
| 24.01. | | Probolinggo / Java / Indonesien | | 09:00 | | 20:00 | | 08:30 | | 19:48 | |
| 25.01. | | Benoa (Denpasar) / Bali | | 12:00 | | - | | 11:30 | | - | |
| 26.01. | | Benoa (Denpasar) / Bali | | - | | 18:00 | | - | | 18:18 | |
| 27.01. | | Kreuzen in der Timor-See - | | - | | - | | - | | - | |
| 28.01. | | Kreuzen in der Timor-See | | - | | - | | - | | - | |
| 29.01. | | Darwin / Australien | | 08:00 | | 22:00 | | 07:12 | | 21:54 | |
| 30.01. | | Urlaub auf See | | - | | - | | - | | - | |
| 31.01. | | Urlaub auf See | | - | | - | | - | | - | |
| 01.02. | | Urlaub auf See | | - | | - | | - | | - | |
| 02.02. | | Cairns / Australien t | | 08:00 | | 18:15 | | 07:24 | | 18:30 | |
| 03.02. | | Townsville / Australien | | 08:00 | | 20:00 | | 07:24 | | 19:54 | |
| 04.02. | | Airlie Beach / Australien ® | | 08:00 | | - | | 07:00 | | - | |
| 05.02. | | Airlie Beach / Australien ® | | ~~Day at sea~~ | | | | - | | 13:12 | |
| 06.02. | | ~~MOOLOOLABA~~ | |  | |  | | cancelled | | | |
| 07.02. | | Erholung auf See | | - | | - | | - | | - | |
| 08.02. | | Sydney / Australien | | 06:45 | | - | | 06:06 | | - | |
| 09.02. | | Sydney / Australien | | - | | - | | - | | - | |

**Kapitän**: Hubert Flohr

**Hotelmanager**: Marc Hermes

**Schiffsarzt**: Dr. Barbara Held

**Aussteiger**

**18.01. Port Kelang:** Herr Krings, Kabine 534, BN 333490, med. Ausschiffung. Begleitung blieb an Bord.

**20.01. Singapur:** Ehepaar Barth, Kabine 606, BN 384754, med. Gründe, Reiseabbruch.

**30.01. auf See:** med. Ausschiffung auf See, Herr Rühl, Kabine 1049, BN 183846

**02.02. Cairns**:

Frau Rühl, Begleitung für Herrn Rühl, Kabine 1049, Reiseabbruch

Herr Kessner, Kabine 619, BN 340629, med. Ausschiffung, Frau stieg am **08.02.** in Sydney aus, um zu ihrem Mann in Cairns zu fliegen.

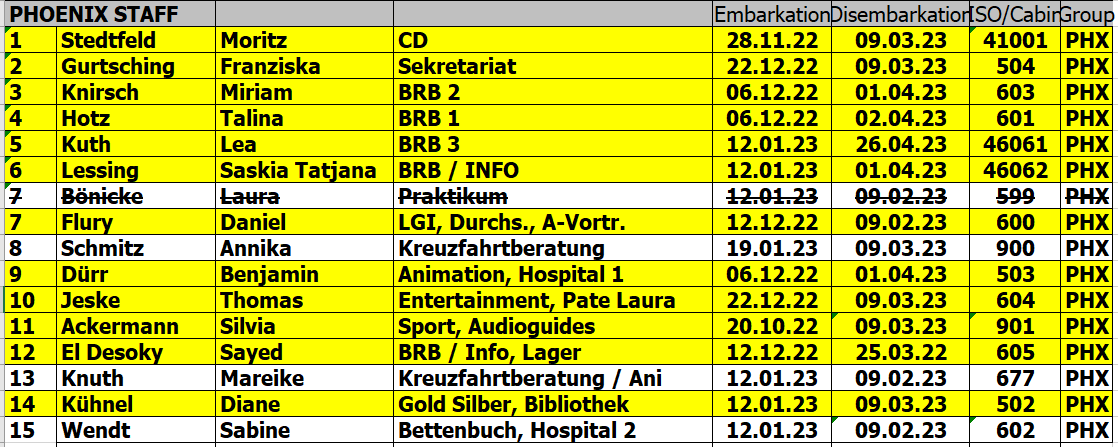
Herr Fischer, Kabine 726, BN 324317, med. Ausschiffung bereits während der OVL Alice Springs am 30.01. Frau Fischer kehrte alleine zurück an Bord. Rückkehr Herr Fischer in Sydney am **08.02.**

**Einsteiger**   
**08.02. Sydney / Australien:** Kabine 726, BN 324317, Herr Fischer (Wiedereinschiffung)

**Gruppen**

**nil**

**Staffliste**



**Ausflugsprogramm**

siehe Ausflugsbericht

**Entertainment**

siehe Entertainmentbericht

**Route  
Colombo / Sri LANKA**

Der erste Flug mit 150 Gästen von Frankfurt wurde annuliert. Daher kamen die ersten Gäste erst um 12:00 Uhr am Schiff an. Nach dem QR-Code und Dokumenten Check konnten sie direkt an Bord und das Mittagessen genießen. Check-In ab 13:30 Uhr. Dies hat wunderbar geklappt. Die Einschiffung zog sich ein wenig, die letzten Gäste kamen aufgrund des umgebuchten Fluges von Frankfurt erst zwischen 05:30 und 06:30 Uhr nachts am Schiff an. Daher boten wir diesen Gästen an, kostenlos von den gebuchten Ausflügen in Colombo zurückzutreten. Die Einschiffung klappte trotz der frühen Zeit wunderbar, die Gäste waren sogar ganz gut drauf!

Ansonsten prima Wetter, prima Hafen, prima Ausflüge! Shuttlebusse dürfen aufgrund der Taxivereinigung nicht fahren, da hat der Hafenmeister uns leider kurzfristig die Absage erteilt. Dafür ist der Hafenausgang fußläufig nach 400m zu erreichen. Taxen standen zudem direkt an der Pier bereit. Auch an der Pier kleine Shoppingmöglichkeiten, Geldwechsler und ATM vorhanden. Rettungsübung am zweiten Tag, daher Auslaufen erst um 15:30 Uhr.

Die beiden Seetage danach mit Gala-Abend, Kapitänsfoto und -empfang, maritimen Frühschoppen und viel Unterhaltungsprogramm bei sehr ruhiger See!

**Sabang / Insel We / Indonesien**

Ein wunderbares Willkommen an der Pier. Die Schiffsfreigabe dauerte leider 45 Minuten, da jede Menge Behörden an Bord kamen. Die Stadt ist fuläufig zu erreichen, an der Pier gab es aber auch genügend kleine Einkaufsstände und jede Menge Tuk-tuks / Taxen / Motorroller, die einem die Insel zeigen wollten. Ein wunderbares Ziel für private Landgänge.

**Belawan / Sumatra / Indonesien**

Belawan ist leider überhaupt nicht für private Landgänger geeignet. Zunächst einmal ist es nicht unbedingt sicher im Hefangelände. Zudem hat das fußläufig zu erreichende Zentrum gar nichts zu bieten und auch Taxen sind Mangelware. Da ist man auf private Fahrer, die am Hafenausgang stehen, angewiesen. Hier sollten die Gäste in jedem Fall einen Ausflug buchen! Diese kamen bei den Gästen gut an, wir hatten zudem viel Glück mit dem Verkehr, sodass viele Ausflüge früher zurückkehrten als es von der Agentur mit dem üblichen Verkehr berechnet und eingeplant gewesen ist.

Ab dem heutigen Tag konnten die Gäste die Arrival Cards für Singapur ausfüllen (zwingend pro Person online zu machen). Damit kamen viele Gäste nicht klar, zudem hatte das Internet an Bord immer wieder Aussetzer. Nach Absprache mit Bonn haben die Gäste, welche sich nicht in der Lage sahen, diese selbstständig mit unserer detaillierten Anleitung auszufüllen, ihre Daten aufgeschrieben und wir haben die Beantragung für diese Gäste übernommen. Dies waren am Ende ca. 400... Über diese Möglichkeit wurden die Gäste über Bordlautsprecher und das Tagesprogramm informiert.

**Port Kelang / Kuala Lumpur / Malaysia**

Pünktliche Ankunft, die Gangway wird hier vom Hafen gestellt. Ca. 200 Meter bis zum Hafenterminal, dort gibt es Geldwechsel, Duty Free, einen Supermarkt und gutes, kostenfreies WLAN (mittlerweile leider sehr wichtig für unser Gäste). Direkt vor dem Hafenterminal standen die Ausflugsbusse (650 Gäste auf Ausflug) und ausreichend Taxen. Port Kelang ist 8, Kuala Lumpur 70km entfernt.

Med. Ausschiffung, Gast brach die Weltreise damit ab.

**Singapur / Singapur**

Pünktliche Ankunft in Singapur. Leider gab es an beiden Tagen immer mal wieder heftige Schauer und die meiste Zeit war es stark bewölkt. Am ersten Tag gab es lange Verzögerungen bei der Passkontrolle. Dadurch verzögerten sich auch die Ausflüge, welches Auswirkung auf die Abendausflüge hatte (gleiche Busse / Guides). Der Ausflug „Singapur am Abend“ ist zeittechnisch sowieso nicht möglich. Um beide ausgeschriebenen Lichtershows zu sehen, müssen die Gäste sehr hetzen. Bei einer so straffen Planung tun wir uns keinen Gefallen. Einige Kommentare von Gästen, denen die Ausflüge zu stressig sind. Um 23 Uhr wurde die Gangway dann noch verlegt, sodass die Gäste die schiffseigene Gangway nutzen mussten. Während der Verlegung dieser kam es zu leichten Wartezeiten. Am nächsten Morgen sollte die landseitige Gangway um 07:00 zum Ausflugsbeginn wieder installiert sein, auch dies geschah erst um 08:15 Uhr aufgrund technischer Schwierigkeiten. Dadurch mussten die Gäste weiterhin die schiffseigene Gangway nutzen. Der Weg durch das Terminal war daher länger und die Ausflüge (auch aufgrund der Sicherheitskontrolle) verzögerten sich erneut. Alle Gäste müssen 2 Stunden vor Abfahrt für die Ausklarierung an Bord sein. Eine Abfahrt um 13 Uhr bedeutet somit einen Landgang bis 11:00 Uhr. Dies war niemals einzuhalten trotz Ausflugsbeginn um 07:00(!!). Für weitere Anläufe muss für Singapur daher definitiv mehr Zeit eingeplant werden oder weniger Ausflüge angeboten werden.

Der Liegeplatz ist ansonsten direkt am Shoppingcenter „Vivo“ gelegen und damit mitten im Geschehen. Man kann mit der Metro und Taxen ins Stadtzentrum gelangen oder mit der Seilbahn auf die Insel Sentosa. Das passt sehr gut! Zusammengefasst hatten die Gäste eine schöne, aber sehr stressige Zeit in Singapur.

**Äquatorüberquerung**

Am 21.01. um 00:31 lokaler Zeit. Die Taufe wurde am nächsten Vormittag an den Schöne Aussichten gefeiert und wurde von den Gästen sehr gut angenommen! Ein ruhiger Seetag bis zum nächsten Ziel Semarang.

**Semarang / Java / Indonesien**

Begrüßung auf der Pier mit lokaler Folklore. Es sind ca. 300 Meter Fußweg ins Terminal. Dort gibt es freies WLAN, Taxen und einen Souvenirshop. Die Pier steht gefühlt dauerhaft unter Wasser, da der Wasserspiegel höher liegt als die Pier. Dort waren dann aber entsprechend viele Indonesier mit Abziehern, um den Gästen zu ermöglichen, trockenen Fußes ins Terminal zu gelangen. Das Zentrum ist fußläufig schlecht zu erreichen, aber machbar. Die meisten Gästen waren ohnehin auf Ausflügen, viele nach Prambanan oder Borobodur! Das Wetter war vormittags grandios, gegen Abend zogen Wolken auf und es gab immer mal wieder leichte Schauer. Den Gästen wurde für die zweite Einreise nach Indonesien wieder 31,-€ VOA-Gebühren berechnet. Dies wurde aber bereits über die Einschiffungshinweise und über „auf ein Wort“ kommuniziert, dazu gab es keine weiteren Kommentare.

**Karimunjawa Inseln / Indonesien ®**

Um kurz vor 6 erreichten wir bereits unsere Ankerposition. Somit konnten wir auch früher als geplant die ersten Gäste an Land bringen. Ein Landgang war, wie ausgeschrieben, nur in Verbindung mit dem Ausflug „Baden im Kura Kura Resort“ möglich. 325 Gäste nutzten dies. Für die Gäste an Bord wurden ein paar Animationspunkte auch während der Liegezeit angeboten. Die Ausbootung war aufgrund der Dünung nicht einfach, sodass sie ein bisschen Zeit in Anspruch nahm. Nichtsdestotrotz konnten alle Gäste in der geplanten Zeit das Schiff verlassen, sodass sie die ausgeschriebenen 4 Stunden vor Ort zur Verfügung hatten.

Gäste, die keinen Ausflug zum Verlassen des Schiffes zahlen wollten, bemängelten dieses Ziel, zumal gar nicht genügend Liegen im Resort für alle interessierten Gäste verfügbar seien.

**Probolinggo / Java / Indonesien ®**

Auch hier lagen wir auf Reede. Zunächst einmal verspätete sich der Lotse. Dann war Tender 5 noch vom Vortag (Karimunjawa / Propeller) kaputt, daher mussten wir mit 3 Tenderbooten fahren. Dies führte zu starken Verzögerungen, da der Tenderweg mit 15-20 Minuten pro Weg länger war als angegeben.Der letzte Ausflug startet 1 ½ später. Die Ausflugsbusse fuhren nämlich auch heute alle im Konvoi. Tender 7 hat sich dann während des Nachmittags leider verabschiedet, sodass wir die letzten Ausflugsgäste nur noch mit 2 Booten an Bord holen konnten. Daher mussten ca. 60 Gäste 45 Minuten an Land auf ihr Boot warten und kamen erst um 18:45 Uhr zurück. Ich stand an der Gangway, um mich bei jedem einzelnen Gast für die Wartezeit zu entschuldigen und gab ihnen ein Gutschein für ein Getränk zum Abendessen. Stimmung war an der Gangway aber tatsächlich „ok“.

**Benoa (Denpasar) / Bali**

Pünktliche Ankunft und Schiffsfreigabe seitens der Behörden. Leider wurden die Gäste anfangs wieder aufgehalten um eine unangekündigte Customs Declaration auszufüllen. Nach ein paar Diskussionen durften die Gäste ohne die Declaration von Bord mit dem Kompromiss, diese am nächsten Tag bei ihren Landgängen abzugeben. Daher wurden diese für den Abend auf die Kabinen verteilt und die Gäste darüber infomiert, sodass es am nächsten Tag sehr, sehr flüssig lief! Schöne 2 Tage auf Bali mit lokaler Folklore am Abend, vielen Möglichkeiten auch für private Landgänger und zahlreichen Ausflugsgästen. Einziger Wermutstropfen war das recht regnerische Wetter.

Am zweiten Tag fand zudem eine Sicherheitsübung für die Besatzung statt. Im Anschluss lief auf Anweisung des Kapitäns eine knappe Stunde Musik über die Bordlautsprecher, um das PA-System an Bord für Australien nochmal zu testen. Die Gäste wurden darüber kurz vorher über die Bordlautsprecher informiert.

**Darwin / Australien**

Ankunft um kurz nach 07:00 Uhr um das Schiff rechtzeitig freizukriegen. Dies hat alles gut geklappt! Der Biosecurity Officer gab sein „ok“ um 08:20 Uhr und so konnten wir dann mit dem ersten Ausflügen starten.   
**Alle** Gäste mussten zum FaceCheck, dies ging sehr zügig. Um 09:30 Uhr waren alle Gäste durch. Shuttlebus von Agentur empfohlen, ist im Nachhinein betrachtet unnötig für 1km. Sollte für Darwin nicht mehr bereitgestellt werden. Nach gut 500 Metern kommt man zu einem Aufzug, von dort sind es dann noch weitere 200m in die Stadt. Nur für sehr eingeschränkte Gäste ist der Shuttle lohnenswert. Viel Regen, vor allem ab dem späten Vormittag. Abfahrt planmäßig um 22:00 Uhr, 27 Gäste gingen auf Überlandtour Alice Springs und Ayers Rock.

Die folgenden 3 Seetage waren ruhig, viel Sonne, ein paar Gewitter. Am 30.01. gab es eine medizinische Notausschiffung per Helikopter. Desweiteren fand eine Bordolympiade statt und die Gästeshow.

**Cairns / Australien**

Überpünktliche Ankunft, sodass die Gäste bereits um 07:45 Uhr das Schiff verlassen konnten. Ein sonniger und sehr heißer Tag. Die Stadt, sowie Badelagunen und die Marina waren fußläufig gut zu erreichen. Wir lagen zusammen mit der Seven Seas Explorer. Abfahrt nach dieser um 18:45 Uhr, eine Stunde kürzer als geplant um pünktlich in Townsville anzukommen (sonst High Speed). Viele Ausflugsgäste, die Rückmeldungen generell positiv (Ausnahme lokaler Markt „Parmagirri“-Ausflug). Port State Control am Vormittag inklusive Drill.

**Townsville / Australien**

Ein sehr guter Tag mit einer kleinen Ausnahme bezogen auf den Ausflug „Wunderland Regenwald“. Dieser statt eines 1,5h-stündigen **Rund**gangs, da diesen wohl nicht alle Gäste geschafft hätten, nur one way und zurück. Daher wurden ein alternativer Aussichtspunkt und ein kostenloses Getränk vor Ort organisiert, dies entspannte die Situation. Für private Landgänger gab es einen kostenpflichtigen Shuttle ins 3km entfernte Zentrum. Ab dort fuhr dann ein kostenloser Shuttle vom Zentrum zum Strand. Auch Taxen waren verfügbar, das Terminal bot einen lokalen Handcraft-Market, WLAN, klimatisierten Aufenthalt und Getränke an. Eine super Location und wir fühlten uns sehr Willkommen! Gerne wieder! Es blieb den ganzen Tag trocken bei wieder sehr warmen Temperaturen bis 33 Grad.

**Airlie Beach / Australien ®**

Ankunft an unserem Ankerplatz um 07:00 Uhr, das erste Boot mit Safety und Staff fuhr um 07:30 Uhr. Ein lokales Boot holte die Gäste des ersten Ausflugs direkt am Schiff ab, danach kamen die anderen Ausflügler und privaten Landgänger dran. Das regelmäßige Tendern später im 30-Minuten-Takt, da die Entfernung 3NM (ca.35 Minuten pro Weg) betrug. Hier sollte man in Zukunft entweder lokale Boote einplanen oder die Ausflugskapazitäten verringern. Aufgrund des langen Tenderwegs Abfahrt erst um 18:30 Uhr. Heute liefen alle Ausflüge rund!

Am nächsten Tag sagten wir Mooloolaba aufgrund schlechter Wettervorhersage (Schwell 1,5m) ab. Bereits die Silver Seas musste diesen Hafen bei besseren Bedingungen zwei Tage vorher absagen.

Alternativen gesucht (Gladstone, King Fischer Island, Newcastle, Sydney früher), leider alles belegt. Daher 3 Seetage nach Sydney.

Am 06.02. waren wir auf Höhe von Mooloolaba, starker Wind und ordentlicher Seegang von gut 2 Metern. Definitiv die richtige Entscheidung Mooloolaba abzusagen, ein Ausbooten wäre unmöglich gewesen!

Abschiedscocktail, Biergarten und Co. fand auf diesen Seetagen statt. Das Wetter wechselhaft, zum Biergarten aber perfekt!

**~~Mooloolaba / Australien (statt Brisbane)~~**

**Sydney / Australien**

Lotse um 05:00 Uhr an Bord, dazu gab es Kaffee und Gebäck auf den Außendecks (Deck 8 und 13, vorne). Ab 05:30 war die Stadt wunderbar zu sehen, Kommentare zur Einfahrt von der Brücke. Die Lichtverhältnisse waren wunderbar, eine traumhaft schöne Einfahrt. Um 06:15 Uhr waren wir an der Pier, ab 06:40 Uhr konnten die Gäste das Schiff verlassen. Wir mussten vor 06:45 Uhr unseren Liegeplatz erreicht haben oder erst nach 09:30 Uhr, da der Hafen uns zwischen diesen Zeiten die Einfahrt aufgrund des stark frequentierten Fährverkehrs untersagt hatte. Der perfekte Liegeplatz, ein super Abschluss der Reise!!

Ursprünglich sollten wir um 23:45 Uhr verholen, am Mittag wurde die Zeit auf 02:45 Uhr nach hinten verlegt. Die Gäste wurden darüber per Screens, Durchsagen und Aushänge informiert. Um 02:30 Uhr mussten alle Gäste, die nicht erst in White Bay wieder an Bord kommen wollten, zurück sein. Wir verholten um 02:45 Uhr auf den geplanten Liegeplatz White Bay 4, wo die Gäste ab 04:00 Uhr wieder an Bord kommen konnten.

Der Ausschiffungstag war ein klein wenig chaotisch, da die Absprachen zwischen der ABF (Australian Borderforce) und dem Port Agent sich ständig widersprachen. Eigentlich dürfen aussteigende Gäste nicht wieder an Bord zurückkehren, nachdem sie am Morgen mit ihrem Gepäck vorstellig geworden sind. Dies sagte uns der Agent jedoch zu. Die ABF war da Gottseidank sehr hilfsbereit, der Zero Count (**alle** Gäste inkl. Transit müssen einmal das Schiff verlassen) wurde kurzerhand abgesagt. Transit-Gäste mussten dafür am darauffolgenden Tag noch einmal persönlich vorstellig werden. Also letztendlich alles ok! Das Wetter sehr wechselhaft, aber wenigstens nicht brütend heiß.

**Deck und Engine**

Wir hatten auf dieser Reise einige Probleme mit der A/C, aufgrund der sehr warmen Luft- und Wassertemperaturen war diese in einigen Kabinen zu warm. Dies betraf vor allem die Tage von Darwin bis Airlie Beach. Die A/C Ingenieure arbeiteten auf Hochtouren. Einige Compartements funktionieren leider schlechter als andere.

Die Zusammenarbeit mit dem gesamten Brücken und Engineteam sehr gut!

**Hotel**Es fehlen Schirme am Pool auf Deck 9, hinten. Dies aber durch die Wetterbedingungen dort (oftmals starker Wind) nicht vorgesehen, da die Schirme dadurch schnell kaputtgehen. Option eines Sonnenschutzsegels wurde mit dem Staff Kapitän erörtert und umgesetzt. Dies aber nur eine kleine Hilfe, um Schattenplätze zu generieren.

Es gab immer wieder mal Special Tea-Times, aber Teezeiten wie das Wiener Kafeehaus und Alles Schokolade fanden nicht statt (dies aufgrund des heißen Wetters). Dies merkten ein paar Gäste an, generell war die Auswahl aber auch mit Fritz Pichler an Bord sehr gut und viele Gäste lobten das Essen.

Ab und zu wird der Wunsch nach mehr lokalen Produkten, vor allem anderen Früchten geäußert. Es gab ein tropisches Früchtebuffet, aber danach wie gewohnt, Ananas, Melone und Co.

Sonst alles super, eine sehr gute Zusammenarbeit und wie gewohnt eine hohe Flexibilität bezüglich der Essenszeiten. Drei ausgebuchte Kochshows (ca. 250 Gäste) fanden statt. Dies kam auch sehr gut bei den Gästen an. Schön, wenn es auch auf kommenden Reisen noch durchgeführt werden kann.

**Technik**

Internetproblematik vom 29.01. bis Sydney. Hier fehlte wohl ein technisches Teil, welches in Sydney an Bord kommen soll. Dadurch eine sehr geringe Download / Upload Breite, sodass das Internet nur minimal nutzbar war. Einige Gäste reklamierten dies, vor allem bei gebuchter Flatrate.

Tenderboot Nummer 7 war ein paar Tage kaputt, konnte an Bord wieder rechtzeitig für Airlie Beach repariert werden.

A/C siehe „Deck & Engine“

**Ausflüge**

War leider auf dieser Reise ein ganz großes Thema. Viele vereinzelte Beschwerden immer wieder zu vereinzelten Ausflügen. Das Programm wurde eingehalten, aber die Erwartungshaltung war eine andere. Verkehrstechnisch mal kürzere Aufenthaltszeiten, keine Besteigung des Borobodur-Tempels, ein lokaler Markt war nicht vollständig geöffnet, das Ausflugsboot war nicht exklusiv für Phoenix-Gäste... Aufgrund der teuren Preise, gerade in Australien, waren die Erwartungen vermutlich einfach entsprechend hoch. Oftmals konnten wir den Gästen nur für die Rückmeldungen danken und sie auf Getränke einladen oder ein kleines Geschenk machen. Allerdings war eine Rückerstattung in den meisten Fällen nicht möglich. Dadurch fühlten sich ein paar Gäste unfair behandelt. Es wurden von allen Reiseleitern diesbezüglich viele Gespräche geführt und die Rückmeldungen entsprechend aufgenommmen. Ein paar Dinge, die in den Ausflugsbeschreibungen geändert werden sollten (siehe Ausflugsbericht von Talina Hotz).

**Entertainment**

Separate Mail hierzu bereits an MISU und BEKU geschickt. Diese Reise war es schwach, am Besten kamen die vom Showensemble und Crew / Phoenix kreierten Shows an.

Die Gastkünstler kamen alle drei nicht gut an, am besten waren die zweite und dritte Show von Klaus Debusmann mit Marketa. Die anderen Künstler (Jorge Campo und Christian Korten) sind für unsere Schiffe nicht geeignet.

Die Schöne Aussichten sollten auf solchen Reisen noch öfters von Beginn an eingeplant werden. Das Wetter spielt oftmals nicht mit (Wind und Regen), dies sollte bei der Planung aber anfangs erstmal egal sein. Die nächste Reise liest sich diesbezüglich wesentlich besser.

Die Showband und das Duo sind ok, qualitativ alles gute Musiker. Deutschsprachiges Repertoire fehlt auf dieser Reise für unser Publikum. Daher wurde der DJ oft eingesetzt.

Siehe Entertainment Bericht von Thomas Jeske.

**Reklamationen / Beschwerden**

Bitte auch AMR090 beachten für durchreisende Gäste.

505, Kellermann, BN 140 075: Schon zu Beginn der Weltreise im Dezember monierten sie das Bullauge in der Kabine. Der Preis sei daher nicht gerechtfertigt und sie werden dies ganz in Ruhe nach der Reise nochmal nach Bonn kommunizieren. An Bord haben wir leider keine freie Kabine mehr für die gesamte Weltreise gehabt. Dann kamen ein paar Kleinigkeiten dazu (Preis-Leistung für den Ausflug in Toothukudi auf der AMR090), und auch andere Ausflüge haben ihnen nicht immer gefallen. Ich nahm die Anmerkungen auf, auch zur Weitergabe im Ausflugsbericht und lud die Gäste zum Geburtstag auf eine Flasche Wein ein.

808, Gygax / Kaeser, BN 156 436: Bereits auf der ersten Reise AMR090 beschwerten sie sich über einen nicht funktionierenden TV und Geräusche auf der Kabine. Leider konnten wir die Ursache dafür nicht finden. Upgrade für diese Reise AMR 091 in die Kabine 920. Mit dieser Lösung waren die Gäste sehr zufrieden.

520, Wichmann, BN 370 202: Hatten einen nassen Teppich. Beschwerten sich darüber massiv und kündigten an nach Bonn zu schreiben. Die Fliesen im Bad mussten aufgemacht werden, um an das Leck zu kommen. Daher zogen wir die Gäste für 3 Nächte in die einzig freie gleichwertige oder höherwertige Kabine 1047 um. In dieser Zeit wurde das Bad gemacht. Die Gäste waren sehr zufrieden mit dieser Lösung und sagten, dass sie von weiteren Forderungen absehen werden.

810, Körner, BN 232 485: Beschwerten sich über den verspäteten Flug UL 501 aus Frankfurt und darüber, dass sie zu zweit im Notfallhotel B`Mine in Frankfurt in einem Einzelzimmer unterkommen mussten. An Bord waren sie leider ebenfalls von den undefinierbaren Geräuschen in der Kabine betroffen. Sie schrieben dies nach Bonn, um diese Mängel zu melden. An Bord konnten wir sie dann am 24.01. in die Kabine 1047 upgraden. Damit konnten wir dem empfundenen Mangel für die letzten beiden Drittel der Reise entgegenwirken. Die Gäste waren damit einverstanden.

1029, Schlossbauer, BN 111 033: Bemängelten das Stühlerücken an den Schöne Aussichten. Die Crew wurde nochmals angewiesen beim Auf- und Abbau die Stühle und Tische anzuheben. Letztendlich sind es aber leider die Gäste, die die Stühle unbedacht hin- und herschieben. Der Hotelmanager schickte eine Flasche Wein als Dankeschön für die Rückmeldung auf die Kabine.

1024, Wahl/ Reck, BN 845 069: Siehe oben, ebenfalls Stühlerücken.

832, Florenz, BN 355 332: Beschwerten sich über Geräusche in der Kabine. Dies taten sie allerdings nur einmal an der Rezeption. Es sind normale Schiffsgeräusche. Wir erfuhren von der Beschwerde über einen Brief an die Reiseleitung. Daraufhin fand Sabine aus dem BB eine Lösung mit einer Schlafkabine (714, ebenfalls innen, nach Verfügbarkeit) da die Gäste nicht umziehen wollten. Ein Upgrade oder einen Umzug in eine andere Innenkabine lehnten die Gäste nämlich ab.

903, Hebel, BN 338 807: Meldeten sich bei Sabine aus dem BB wegen Geräuschen auf dem Balkon. Eine solche Beschwerde hatte ich in all den Reisen noch nicht erlebt, dies sind normale Schiffsgeräusche (Frischlufteinzug) und für mich kaum wahrzunehmen. Den Gästen wurde ein kostenpflichtiges Upgrade mit finanziellem Entgegenkommen angeboten, welches sie ablehnten. Leider haben wir zunächst keine anderen Kabinen auf der Reise freigehabt, um ihnen eine weitere Alternative anbieten zu können. Die zuerst angebotene Kabine wurde dann während der Reise auch noch von anderen Gästen belegt. Die Gäste meldeten sich diesbzüglich dann auch noch in Bonn. In einem Gespräch erklärte ich den Gästen den Ablauf in einer solchen Situation und bot ihnen an, weitere Wünsche nach Möglichkeit zu erfüllen. Am 02.02. konnten wir den Gästen die Kabine 1049 aufgrund einer med. Ausschiffung anbieten. Diese nahmen sie am selben Abend gerne an!

1019, Zumpft, BN 151 573: Beschwerten sich über einige Dinge. Dazu zählte, dass sie keine Tischplatzreservierung als Junior-Suite-Gäste tätigen können, dass Gold-Gäste bereits vorab zu den Ausflugsbussen dürfen und dass sie das Schnorcheln in Cairns aufgrund der Quallen absagen wollte. In einem Gespräch konnte ich ihnen alles erklären, dennoch versuchten sie es immer wieder mit anderen Dingen, einen Vorteil zu erhaschen. Dies zumindest sagte mein Gefühl.

910, Jürgensmeier, BN 160 552: Beschwerte sich regelmäßig über den Lärm aus der Show Lounge. Er verlangte, dass es tagsüber keine Proben mehr gebe und die Shows allerspätestens um 22 Uhr endeten. Dies konnten wir natürlich nicht erfüllen. Kommunikation mit Bonn. Für den 09.02. die Kabine 1049 geblockt. Mit diesem Upgrade war er sehr einverstanden. Ab AMR093 dann Kabine 933.

1035, Börter, BN 163 334: Stornierte schlagartig alle seine Ausflüge aufgrund eines Ausflugs auf Bali zum Tanah Lot Tempel, bei welchem ihm zu viele Gäste auf einmal anwesend waren. Auch die Ausflüge davor hätten ihm nicht immer zugesagt, er habe individuell einige Dinge besser erkundigen können. Im Gespräch sagte er, dies war seine Entscheidung und damit war es für ihn gut. Ansonsten schien er die Reise bei Skat und Co. zu genießen.

806, Grasemann, BN 143 811: Waren ebenfalls von den nächtlichen Geräuschen betroffen. Leider kein Upgrade mehr möglich. Alles versucht, um die Geräusche zu identifizieren, mit den Gästen regelmäßig kommuniziert, sie haben sich am Ende daran „gewöhnt“. Die alternative Kabine 606 lehnten die Gäste daher auch ab.

834, Jepsen, BN 358 497: Wollten eine Bestätigung über den Wegfall von Brisbane, da sie dort einen Ausflug gebucht hatten. Ich sagte den Gästen, dass ich dies im Kreuzfahrtbericht vermerken werde und daher keine Bestätigung nötig sei.

1039, Geyer, BN 190 242: Wollten ebenfalls eine Bestätigung über den Wegfall von Brisbane, da sie dort einen Ausflug gebucht hatten. Ich sagte den Gästen, dass ich dies im Kreuzfahrtbericht vermerken werde und daher keine Bestätigung nötig sei. Erzählten mir am letzten Tag, dass sie sich vom Kapitän angegriffen fühlten. Es gab wohl einen Zwischenfall, bei dem Herr Geyer behauptete, der Kapitän erwähnte nach Wegfall von Mooloolaba die Option entweder früher in Sydney anzukommen oder einen halben Tag länger in Airlie Beach zu bleiben. Warum man nicht den Tag länger in Sydney gewählt habe? Dies bekam der Kapitän in der Nähe der Rezeption mit. Da es die Option früher in Sydney anzukommen nie gab, hat der Kapitän wohl deutlich gesagt, dass Herr Geyer besser zuhören müsse. Bei dem Zwischenfall war ich nicht anwesend, daher kann ich den genauen Vorgang nicht beurteilen.

561, Stepan / Telefont, BN 361 664: Fühlten sich als „Individualreisende Gäste“ benachteiligt. Wussten nicht, dass die Zeit für das Tendern und die Ein- und Ausklarierung in der geplanten Liegezeit mit inbegriffen ist. Eine große Enttäuschung war der Wegfall von Brisbane (Mooloolaba). Sie zogen in Erwägung die Reise abzubrechen und erwarten eine Kompensation für den verlorenen Hafen. Eine seperate e-Mail dazu ging bereits an Bonn. Die Gäste wurden darauf hingewiesen, dass eine Entscheidung erst im Nachgang an die Reise getroffen werden könne. Ich stellte ihnen Internet zur Verfügung für die Planung ihrer weiteren Landgänge, um bereits an Bord Entgegenkommen zu zeigen.

622, Englisch, BN 386 047: Sie beschwerten sich mehrmals über den Ausflug Mount Bromo in Probolinggo. Irgendwann kamen sie damit zu mir. Es habe wohl einen Unfall gegeben, in welchen sie verwickelt waren. Laut Agentur ist nur einer der Jeeps kurzzeitig liegengeblieben. Sie bestanden aber darauf, dass dieser Unfall stattfand, fragten mich, wo in Bonn sie dies reklamieren müssen. Wir einigten uns darauf, dass ich die Hochzeitsbilder übernahm. Mit diesem Kompromiss waren sie einverstanden und bedankten sich für die schnelle Lösung.

914, Roolf, BN 189 653: Reklamierten das langsame Internet, da sie es für Homeschooling benötigten. Kauften am 21.12.22 die Weltreise-Flat für 699,- €. Daher teilte ich diesen Betrag durch die 50 Urlaubstage bis Sydney und schrieb Ihnen 10 Tage aufgerundet wieder gut (ab dem 30.01.) = 150,-€.

574, Holm, BN 863 856: Reklamierte ebenfalls das Internet. 449,- € durch 49 Tage mal 10 Tage und aufgerundet = 100,- € gutgeschrieben.

616, Bartenstein, BN 340 597: Hatten einen Wasserschaden. Keine Umzugsmöglichkeiten, die Kabine war nach einem Tag wieder trocken. Die Gäste durften auf den CD-Account trinken. Damit waren sie sehr einverstanden und nutzten dies auch zu genüge.

973, Pesch / Teodorescu, BN 325 958: Beschwerte sich auf 5 DIN A4 Blättern in erster Linie über Ausflüge. Dazu kam bei ihr der Ärger über die Flugverspätung und die Organisation vor Ort in Frankfurt während dieser. Und dass sie trotz einer plötzlichen schweren Erkrankung ihres Mannes zuhause 10 % Stornokosten auf die Weltreise in 2 Jahren zahlen müsse. Sie betonte dabei, dass sie seit 25 Jahren treue Stammkunden seien. Zu den Ausflügen verlangte sie einmal 269,- und einmal 169,- Euro pro Person. Anfrage dazu direkt während Reise an Bonn geschickt, um Wogen zu glätten. Sie bekam p. P. 229,- € gutgeschrieben (Einladung auf den Rundflug).

1017, Griebenow, BN 325 900: Beschwerte sich bei seinem Ausflug in Port Kelang über das Mittagessen im KL Tower, dazu keine weiteren Meldungen und daher ein Gespräch mit einer Flasche Sekt auf die Kabine. Auch über die Flugverspätung UL501 beschwerte er sich und hätte gerne einen Tag erstattet bekommen.

Reklamationen zu Flugverspätung (meist schriftlich, teilweise direkt an Bonn):

* 511, Capitain, BN 150 455 – in Absprache mit Service 312,-€ auf das Bordkonto gutgeschrieben.
* 912 Gertje / Kösters, BN 386 527 - in Absprache mit Service 613,-€ auf das Bordkonto gutgeschrieben.

Keine Gutschrift erfolgte für folgende Kabinen:

* 981, Lahres, BN 227 684
* 688, Dobrindt, BN 825 516
* 563, Rohe, BN 779 319
* 558, Moll, BN 377 596
* 1027, Schröder, BN 151 746
* 674, Gerlach, BN 394 936
* 570, Klarenbach, BN 136 735
* 976, Roser, BN 145 354
* 977, Wurm, BN 314 513
* 973, Pesch / Teodorescu, BN 325 958
* 1017, Griebenow, BN 325 900
* 729, Reifers, BN 110 804

**Route**

Für Colombo (Turnaround Häfen generell) muss mehr Zeit für die Durchführung der Rettungsübung vor Abfahrt eingeplant werden, damit die Ausflüge auch wie geplant durchgeführt werden können.

In Singapur sollte die lange Ausklarierungszeit für zukünftige Routen bedacht werden.

Von Karimunjawa nach Probolinggo müssen wir außen herum fahren und benötigen somit mehr Zeit. Entsprechend wurde der Aufenthalt in Karimunjawa und Probolinggo verkürzt.

Die doppelte Einreise nach Indonesien bedeutet zur Zeit wieder doppelte VOA-Gebühren für die Gäste.

Australien hat super geklappt, der Tenderweg Airlie Beach ist sehr lang, die Unterstützung eines lokalen Boots ist da sehr hilfreich. Dass Brisbane (Mooloolaba) weggefallen ist, hat einige Gäste aufgrund der geplanten Koala-Ausflüge Lone Pine und Australia Zoo enttäuscht. Generell gab es aber großes Verständnis.

Also einige Dinge, die aufgrund der Verschiebung der Route nicht vorherzusehen waren, aber in Zukunft vielleicht wieder eine Rolle spielen werden. Ansonsten ist dies eine sehr schöne Zusammenstellung zwischen exotischen indonesischen Zielen, Metropolen und ausreichend Zeit in Australien. Auch Colombo zu Beginn der Reise als Turnaround Hafen ist eine super Option!

**Zusammenfassung**Verschiedene Faktoren trugen auf dieser Reise zu einer etwas gedrückten Stimmung bei:

* Flugverspätug UL501
* der Wegfall von Brisbane und letztendlich Mooloolaba (alle wollten Koalas sehen...)
* die sehr schlechte Internetverbindung
* das heiße Klima, welches die gesamte Temperatur in den Innenbereichen des Schiffes ebenfalls nach oben trieb (empfohlene 6 Grad Unterschied zwischen Außen- und Innentemperatur)
* die nicht erüllten Erwartungen an manchen Ausflügen, auch aufgrund der hohen Preise in Australien
* die wie von Weltreisen gewohnten vielen Erkältungen – „da ist immer die Klimaanlage Schuld“ – was natürlich Quatsch ist
* Gastkünstler, die nicht für die breite Masse geeignet waren

Ansonsten hatten wir viel Glück mit dem Wetter und der Großteil der Gäste war auch sehr zufrieden. Demenstprechend wurden auch in der Kreuzfahrtberatung wieder diverse weitere Reisen gebucht!

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