**Kreuzfahrtbericht ART 178**

**„Von Montreal bis nach Hamburg”**

**09.10.2017 – 05.11.2017**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Hafen** | **Geplant lt. Ausschreibung**  **Ankunft                   Abfahrt** | | **Tatsächliche Zeiten**  **Ankunft       Abfahrt** | |
| 09.10. | Montreal | - | - | - | - |
| 10.10 | Montreal | - | 20.00 |  | 20.00 |
| 11.10 | Québec | 08.00 | 20.00 | 07.36 | 19.48 |
| 12.10 | Auf See | - | - | - | - |
| 13.10 | Gaspé -Reede- | 07.30 | 15.00 | 06.24 | 15.42 |
| 14.10 | Charlottetown | 10.30 | 18.00 | 10.42 | 18.00 |
| 15.10 | Cap aux Meules -Reede- | 07.30 | 18.00 | 07.12 | 18.06 |
| 16.10 | Auf See | - | - | - | - |
| 17.10 | Saint John | 09.00 | 20.00 | 08.54 | 19.54 |
| 18.10 | Bar Harbor | 07.00 | 18.00 | 07.12 | 18.42 |
| 19.10 | Boston | 08.00 | 18.00 | 07.42 | 18.12 |
| 20.10 | Portland | 07.00 | 14.00 | 06.30 | 13.54 |
| 21.10 | Newport -Reede- | 14.00 | 20.00 | 13.00 | 19.48 |
| 22.10 | New York | 08.00 | - | 08.00 | - |
| 23.10 | New York | - | 17.00 | - | 18.00 |
| 24.10 | Auf See | - | - | - | - |
| 25.10 | Halifax | 12.00 | - | 11.30 | - |
| 26.10 | Halifax | - | 13.00 | - | 13.24 |
| 27.10 | Sydney | 07.00 | 14.00 | 06.54 | 14.12 |
| 28.10 | St. John’s | 14.00 | 19.00 | cancelled | cancelled |
| 29.10 | Auf See | - | - | - | - |
| 30.10 | Auf See | - | - | - | - |
| 31.10 | Auf See | - | - | - | - |
| 01.11 | Auf See | - | - | - | - |
| 02.11 | Cobh | 09.00 | 17.00 | 08.00 | 16.54 |
| 03.11 | Portland | 14.00 | 21.00 | 12.12 | 18.48 |
| 04.11 | Auf See | - | - | - | - |
| 05.11 | Hamburg | 08.00 | - |  | - |

**Kapitän**: Elmar Mühlebach

**Hotelmanager**: Andreas Vespermann

**Schiffsarzt**: Dr. Winfried Koller & Dr. Wolfgang Roeske

**Staffliste:**



**Gruppen:**

**Keine**

**Altersstatistik:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Age Between** | **Count** |  | **%age** |
| 0 to 20 years | 0 | 0,00 |
| 21 to 40 years | 26 | 2,37 |
| 41 to 60 years | 110 | 10,03 |
| 61 to 70 years | 467 | 42,57 |
| 71 to 80 years | 423 | 38,56 |
| 81 to 90 years | 71 | 6,47 |
| 91 to 100 years | 0 | 0,00 |
| **Figure Total** | **1097** | **100,00** |
|  |  |  |  |
| **Total Guests** | **1097** |  |  |
|  |  |  |  |
| Average Age | **63,54** |  |  |

**Außerplanmäßige Ausschiffungen (Gäste):**

Herr Werner Georg König, Kab. 4226, BN 347607 einziger US-Bürger, der – auch aufgrund der zu erlangenden Zertifikate für zukünftige Passagierwechsel in den USA - nicht mit dem Schiff in die USA einreisen darf und daraufhin in Saint John am 17.10. das Schiff verlassen musste.

**Außerplanmäßige Einschiffungen (Gäste):**

Gäste Feldhaus, Kab. 7208, BN 433620 gestrichener Flug von Deutschland nach Montreal bei technischem Problem am Flugzeug, kamen erst am 10.10. an Bord. Gäste melden sich nach Rückkehr in Bonn.

Herr König, Kab. 4226 BN 347607

Wiedereinstieg am 23.10. in New York nach Genehmigung durch die US-Behörden.

**Kommentar zur Route**

Interessante Route mit einigen Tenderhäfen, die uns teils Kopfzerbrechen bereitet haben aufgrund der Kapazität unserer Tenderboote und Tenderzeiten von 15-20 min. Hier wäre es bei mehr als 1.000 Gästen auf der ART einen Gedanken wert, auf zukünftigen Reisen weniger Tenderhäfen einzuplanen oder möglicherweise lokale Tenderboote zusätzlich anzumieten, um einen besseren Service liefern zu können. Es braucht zu viele Stunden, um allen Gästen einen Landgang ermöglichen zu können.

**Montreal**

Passagierwechsel im Laufe des 2. Tages unserer Liegezeit. Ausflugstechnisch war der Hafen sehr problematisch, Kommunikation mit der Agentur-Verantwortlichen Melanie war zögerlich & wenig kooperativ; sie wies jegliche Verantwortung von sich und verwies generell auf den Agentur-Chef, den wir erst in Quebec treffen sollten.

**Québec**

Liegeplatz unterhalb des Hotels Frontenac. Terminal mit Touristen-Info, Taxen konnten von dort gerufen werden, fußläufig erreichten die Gäste die ersten Sehenswürdikeiten.

**Gaspé -Reede-**

Ankerplatz, ca. 15 min. Tenderweg bis zur Anlegestelle. Allerdings gibt es hier auch eine Pier – ein Gedanke für‘s nächste Mal? Ungünstig ist die Planung mehrerer Ausflüge über die gesamte Liegezeit – 350 Gäste mit Rückkehr zur gleichen, spätmöglichsten Zeit kann beim besten Willen nicht funktioneren – verspätete Abfahrt ist vorprogrammiert.

**Charlottetown**

Pierplatz zentrumsnah, Taxen vor dem Terminal, darin viele Souvenirgeschäfte und Touristen-Info. Frischer Wind ganztags bei Temp. Bis 16°C.

**Cap aux Meules -Reede-**

Ankerplatz ca. 15. min. Tenderweg bis zur Anlegestelle, von dort Zentrum fußläufig erreichbar. Kostenpflichtiger Shuttlebus von Touristen-Info angeboten, Taxen standen bereit.

Am darauffolgenden Seetag: nachts Wind bis 40 Knoten, 8 Beaufort, Seestärke bis 6

**Saint John**

Liegeplatz zentrumsnah, ca. 15 min. Fußweg. Terminal-Zelt mit Infomaterial und Mitarbeitern der Touristeninfo, die auch Taxen rufen konnten. Kalt & windig war es während der Liegezeit bei Temperaturen bis 10°C.

**Bar Harbor**

Face Check für Gäste dauerte von 08.00 – 11.30 Uhr (geplant war 08.00 – 09.30 Uhr mit 8 Beamten), hier waren die Beamten sehr neugierig und befragten die Gäste intensiv; wir sollten in Zukunft mindestens 30 min. pro Deck einplanen. Wartezeiten bis zu 2 Stunden führten zu Unmut & Unverständnis bei den Gästen.

Face Check für Crew dauerte von 11.45 – 14.00 Uhr.

Behörden (8 Pers.) waren dennoch kooperativ und gestatteten im Laufe des Vormittags Landgang direkt nach persönlichem Face-Check; der komplette Face-Check von Gästen & Crew musste nicht beendet sein, bevor der Landgang überhaupt starten konnte (so war es im Vorfeld angekündigt).

Verlängerung der Liegezeit war möglich bei entspannter Distanz zum Folgehafen.

Für die Zukunft besser keine Ausflüge am Vormittag planen, sondern lediglich Face Check und Ausflugsstart/privaten Landgang erst am Nachmittag. Auch wenn wir damit nur wenigen Gästen den Ausflug ermöglichen können und einige hundert Gäste verärgern. Beim aktuellen Face-Check haben wir nahezu alle Gäste verärgert aufgrund der langen Wartezeiten, bei langen Befragungen durch die Behörden und auch bei vielfach falsch ausgefüllten Dokumenten durch die Gäste – trotz Muster im Vorfeld - hier könnte in Zukunft eine Powerpoint-Präsentation eine Idee sein, mit der wir die Gäste in der Atlantik-Lounge Schritt für Schritt die Dokumente ausfüllen lassen.

**Beste Lösung wäre allerdings**: in Zukunft als ersten US-Hafen keinen Tender-Hafen zu wählen, da es bei Tenderhäfen und Face-Check meistens zu Verzögerungen kommt. Wenn ART an Pierplatz und Behörden genehmigen dann kurzfristig einen frühzeitigen Landgang, gestaltet sich dies viel entspannter als bei Tender-Operation.

Bei Sonne und 17°C erfreuten sich doch viele Gäste am niedlichen Städtchen & beeindruckendem Nationalpark.

Durchsage mit Erklärung zum schwierigen Tag bei Abfahrt und Glas Sekt als Entschuldigung zum Abendessen vor allen Restaurants wurde meist positiv aufgenommen.

Crew zurück an Bord 2 Stunden vor Abfahrt.

**Boston**

Liegeplatz am Terminal mit Touristen-Info-Schalter, Taxen vor der Tür und knapp 4 km vom Zentrum entfernt. Kostenpflichtiger Shuttlebus war im Einsatz, bestes Wetter 13-20°C und Sonnenschein.

Crew zurück an Bord 1 Stunde vor Abfahrt.

**Portland**

Liegeplatz zentrumsnah, kleine Touristen-Info und Taxen vor Terminal, Security-Check im Terminal bei Rückkehr der Gäste. Sonne, bis 18°C.

Crew zurück an Bord 2 Std. vor Abfahrt.

**Newport -Reede-**

Ankerplatz vor der Ortschaft, Tenderweg ca. 20 min. Bei gutem Wetter genossen die Gäste den Landgang, jedoch fanden auch hier die Ausflüge teilweise bei einbrechender Dunkelheit statt, was viele Gäste verärgerte.

Crew zurück an Bord 2 Std. vor Abfahrt.

**New York**

Einfahrt New York bei schöner Morgenstimmung und 16°C.

Ca. 06.30 Uhr Verrazano Narrows Bridge

Ca. 07.00 Uhr Freiheitsstatue im Sonnenaufgang (07.15 Uhr)

08.10 Uhr fest an der Pier 88

08.30 Uhr Behörden an Bord

09.10 Uhr Freigabe des Schiffes und Start in den Tag mit Abgabe der Zollerklärung bei den Behörden im Finger/Terminal-Bereich.

Zwischen 09.30 und 10.30 Uhr alle Passagiere gecheckt und Formulare abgegeben.

Liegeplatz an Pier 88, neben Intrepid-Flugzeugträger. Taxi durch Heranrufen an der Straße möglich, für einige Gäste ungewohnt, kein Taxi direkt am Hafen vorzufinden.

Trotz angekündigter Bewölkung zeigte sich über viele Stunden die Sonne bei Temperaturen von 17-22°C. Der angedrohte Regen blieb zum Glück aus ;-) Somit erlebten wir zwei Tage bei bestem Wetter. Auslauf-Party bei Sonnenuntergang & bester Stimmung – alle Gäste sind happy!

Keine nächtliche Ausgangssperre für Crew. Lediglich eine Handvoll Crew-Mitglieder waren bereits im Vorfeld gesperrt, zusätzlich durften Crew-Mitglieder mit Erst-Vertrag nicht an Land.

**Crew zurück an Bord 3 Std. vor Abfahrt.**

**Halifax**

2 halbe Tage am besten Liegeplatz, direkt am Terminal mit Farmers Market, so dass Gäste direkt vor dem Schiff schon die ersten Einkaufsmöglichkeiten wahrnehmen konnten. Kurze Fußwege in die Stadt, bei gutem Wetter, Sonne und Temp. bis 21°C genossen die Gäste den Aufenthalt. Bei Abfahrt aufrischender Wind mit bis zu 8 Beaufort.

**Sydney**

Entgegen der Aussage im Katalog lagen wir leider nicht an der Pier (belegt von Seaborn Quest), sondern mussten den Anker werfen. Bei der Sendung “Auf ein Wort“ informierte ich die Gäste über den Wechsel, einige waren verärgert (wieder ein neues Wort gelernt „Komfort-Raub“).

Ankerplatz ca. 10 min. entfernt von Alegestelle, regnerisch bei Temperaturen von 15°C. Nur wenige Gäste nutzten den privaten Landgang.

**St. John’s**

Hafen musste ausfallen aufgrund von medizinischer Notfall-Ausschiffung am späten Abend des 27.10. in Sydney.

Hier waren wir bereits auf dem Weg von Sydney nach St. John’s, als die Notfall-Ausschiffung anstand. Wir kehrten um und übergaben den Patienten am späten Abend in Sydney an die Ambulanz. Verständnis dafür war bei den meisten Gästen vorhanden, viele fühlten sich danach sogar „noch sicherer“, wissend, dass wir für sie im Notfall das gleiche machen würden. Lediglich 1 Reklamation bzgl. Ausfall von St. John’s (Gäste Zimmerningkat, Schreiben hängt am Fragebogen), die „meine Fehlentscheidung“ nicht akzeptieren und St. John’s den Vorzug gegeben hätten statt Cobh & Portland.

**Atlantik-Überquerung**

Wind- & See-Stärke 4-5-6 während der gesamten Atlantik-Überquerung, so dass wir recht entspannt über den Atlantik schipperten.

**Cobh**

Festmachen an den Schwimmpontons, Ausstieg über unsere plus lokale Gangways, bei Bewölkung und Temp. Bis 13°C erfreuten sich die Gäste am ersten Landgang nach 5 langen Seetagen.

**Portland**

Laufen im Hafen nicht gestattet! 5 Shuttlebusse wurden vom Hafen – für die Gäste kostenlos - angeboten. Bei lediglich 30 Ausflugsgästen orderten wir daher 2 zusätzliche Shuttlebusse, die unsere Gästen kostenlos nach Weymouth brachten. Ca. 1.000 Gäste nutzten die Möglichkeit, das hübsche Badeörtchen am Nachmittag bei bis zu 16°C zu besuchen.

**Hamburg**

Pünktliche Ankunft in Altona.

Ausschiffung startete verzögert erst um 09.30 Uhr aufgrund erheblicher Probleme bei der Gepäck-Ausladung. Ausschiffung dauerte bis 13.10 Uhr, viele Gäste waren verärgert.

Im Anschluß – Dry Dock.

**Wetter**

Meist sonnig & bewölkt, wenig Regen auf dieser Reise, Temperaturen 10°-20°C.

Atlantik-Überquerung war erfreulicherweise sogar ruhiger als auf der Hinfahrt.

**Ausflüge**

Siehe Ausflugsbericht BRB

Auf dieser Reise mussten wir mit verstärkt englisch-sprachigen Guides arbeiten; hier ist immer wieder Diskussionsthema mit Gästen, die keine Übersetzung wollen, sondern den Guide in Englisch sprechen hören wollen.... Kapazitäten-Engpässe & Wartelisten-Erfüllung bei mehr als 1000 Passagieren sind kaum zu bewältigende Herausforderungen.

Für das Ausflugsangebot „Helikopterflug in New York, ca. 11 min.“ habe ich mich tatsächlich geschämt; Ausflugspreis 289, -€ und damit gut 100,- € teurer als privat gebucht (12-17 min. für 204,- US-$ = ca. 172,- € plus Flight Fee ) und das mit „null“ Service unsererseits; hier haben wir keinerlei Erklärung für die Gäste, wofür die Mehrkosten sind... Auf Rückfrage von Gästen haben wir ihnen angeboten, wenigstens ein Taxi zu ordern, was sich jedoch als schwierig darstellen sollte; Taxi vorzubestellen scheint nicht üblich zu sein, Taxi an der Straße anzuhalten liegt nicht jedem Gast...

Hier sollten wir den Ausflug in Zukunft gar nicht mehr anbieten, sondern den Gästen einige Tage vor New York den Hinweis geben, wo sie den Flug frühzeitig privat buchen können.

Nachträgliche Reklamation bzgl. Scilly Islands (24.09.) – hier gab es keinen Hinweis im Katalog zum Thema „Landgang nur in Verbindung mit Ausflug“, lediglich im kl. PHX-Büchlein. Bei gleichbleibender Situation sollte der Hinweis – wie in St. Petersburg – bereits im Katalog ersichtlich sein. Gäste ärgern sich über Extra-Kosten für privaten Landgang.

**Hoteldepartment**

Bis zur USPH-Kontrolle in New York am 22.10. stand das Team verständlicherweise enorm unter Anspannung und wartete in jedem Hafen sehnsüchtig auf die Beamten. Die Anpassungen & Einschränkungen, die der Besuch in Kanada und besonders den USA mit sich brachte, wurde meist von den Gästen akzeptiert; in Einzelfällen gab es Gäste, die hierzu weniger Verständnis zeigten. Aufatmen mit erfolgreicher Inspektion am 22.10. Der Hotelbereich erzielte die maximal zu erreichen Punktzahl bei der Inspektion ;-) Glückwunsch!

Food-Specials wurden verstaerkt nach erfolgten Inspektionen im Laufe der weiteren Reise angeboten.

Sehr gute Zusammenarbeit mit dem gesamten Hotel-Team unter Leitung von Hot. Man. Andreas Vespermann.

**V-Ships / Technik**

Teile für die neue Antenne, die uns besseres & schnelleres Internet ermöglichen soll, kamen in New York und Halifax an Bord.

**Behörden**

Erste Kontrollen seitens der Coast Guard und Port State Control wurden erfolgreich am 18.10. in Bar Harbour durchgeführt.

Kontrollen durch US-Public Health erfolgte am 21.10. in New York und wurde erfolgreich mit 89 Punkten (Gesamt-Ergebnis) und 100 Punkten (Hotel-Bereich) abgeschlossen!

Umfangreiche Kontrollen durch US-Coast Guard – im Rahmen der zu erlangenden Zertifikate für zukünftige Passagierwechsel – wurden erfolgreich am 22.10. in New York durchgeführt.

**Technik**

Wasserrohrbuch im Gang auf Deck 4 verursachte Probleme in div. Kabinen auf der Backbordseite.

Schwer zu lokalisierende Geräusche in der Nacht zum...(s. Bettenbuchbericht) verärgerte Gäste aus 3 Kabinen von Deck 7. Hier stellte sich heraus, dass aufgrund von zu gering gefüllten Ballast-und Treibstoff-Tanks (zur Werft-Vorbereitung) Beeinträchtigungen vom Artania-Pool ausgehen, die laute Geräuschbelästigung in den auf Deck 7 liegenden Kabinen verursachen. Pool füllen & Pool leeren waren die Massnahmen der folgenden Tage.

**Hospital**

s. Bericht vom Hospital

Medizinische Notfall-Ausschiffung Herr Wessel, Kab. 7214, BN 414901 am 27.10. in Sydney / Kanada

**Unterhaltungsprogramm**

Guter Mix der Künstler, sehr angenehme & entspannte Zusammenarbeit mit sämtlichen Tages- u.

Abendkünstler.

Showensemble: Präsentierte gute Shows und war auch bei Specials gern dabei, harmonisches Team.

Als Gastkünstler auf dieser Reise:

Dirk Elfgen, Sänger – überzeugte die Gäste mit sympathischer Art, div. Instrumenten und Stimme.

Tom Davis & Frau Silvia, Comedy & Zauberei – erfreuen mit besonderer Art des Humors, in urig-schweizer Dialekt & altmodischer Kleidung.

Eddy Teger, Pianist – ein Meister seines Fachs.

Joe Curtis, Sänger – der Mann ist 81 Jahre alt und fasziniert nach wie vor sein Publikum;-)

Als Überraschungs-Künstler: Edwina de Poorter, zunächst als Begleitung von Dirk Elfgen angekündigt, stand sie plötzlich bei der Welcome-Show auf der Bühne und präsentierte im Laufe der Reise eine wirklich gute Solo-Show! Auch standen Edwina & Dirk kurzfristig zur Verfügung, als eine Gesangs-Einlage im Rahmen eines Hochzeitspaketes gewünscht wurde.

Weitere Künstler, Tageskünstler:

Bordpastorin Antje Iser-Asmuusen – neben Andacht & Gottesdienst wurde sie von Hochzeitspaket-Paar Martens auch zur Zeremonie – neben dem Captain – gewünscht.

Lektor Georg Hahn – informierte bestens zu Land & Leute & Spezialthemen (z.B. Religionen).

Kunstkennerin Christine Hahn – lud zu 2 Ausstellungen u. 1 Votrag ein.

Weitere Shows/ Veranstaltungen:

Als Stargast war Patrick Lindner von Montreal bis Halifax an Bord, präsentierte sich symathisch & engagiert, bot über das vertraglich geregelte hinaus weitere Auftritte an;-)

**Besondere Gäste**

Herr Richert, Kab. 4476 BN 371434 verhielt sich unauffälliger auf dem zweiten Teil der Reise, er sah sich ja als Wächter der Hand-Desifektionsgeräte und war meist zufrieden mit der Nutzung durch die Gäste. Aufgrund seiner generellen Schimpfbereitschaft wurde er von vielen Gästen gemieden, die ihn bereits auf dem ersten Teil erlebt hatten.

Ehepaar Dinckels, Kab. 7708, BN 523940 bekannt von früheren Reisen als „Schmarotzer“, besonders MS Deutschland, fallen grundsätzlich auf durch Reklamationen, standen bei uns unter Beobachtung, hielten sich jedoch bedeckt (Hot.-Man. Andreas Vespermann berichtete, dass Gaeste auf der schwarzen Liste bei Deilmann standen). Während der Reise mehrfach Sonder-Essenswünsche im Restaurant 4 JZ und PHX-Tisch-Nähe mit „grossen Ohren“... Bei Gäste-Gespräch mit Hot.-Man. am Reise-Ende klagen sie über Diveres, z.B. keine Einladung zum Kapitänstisch, Pool ohne Wasser etc.

Herr König, Kab. 4226 BN 347607, US-Bürger, Info über Problematik des Transport eines US-Bürgers per Schiff in die USA erfolgte von US Coast Guard an DPA Mirko Rossi. Ausstieg 17.10. in Saint John, Wiedereinstieg am 23.10. in New York nach Genehmigung durch die US-Behörden. Herr König und seine Partnerin Frau Hellwig (die von Behördenseite aus nicht mit aussteigen durfte) gingen erstaunlich gelassen mit der Situation um. Herr König wird sich nach Reise-Ende in Bonn melden mit den gesammelten Rechnungen seiner Odyssee zwecks Erstattung.

**Verrück nach Meer**

Während der gesamten Indian Summer Reise fanden Dreharbeiten statt. Viele Gäste haben sich mittlerweile daran gewöhnt, nehmen dies entsprechend entspannt hin. Angenehme Zusammenarbeit mit dem TV-Team.

**Fazit**

Reisen in die USA sind generell nicht einfach, großer Druck lastet auf der Besatzung aufgrund der umfangreichen Inspektionen (besonders aktuell im Rahmen der zu erlangenden Zertifikate für Passagier-Wechsel) und Gäste-Unruhe bei Anpassungen im Service-& Deko-Bereich.

Behördliche Abwicklung in Bar Harbour hätten wir weiter entzerren müssen (bestenfalls den gesamten Vormittag über), zusätzlich haben langwierige Befragungen der Behörden den Face-Check enorm in die Länge gezogen – viele Gäste bemängelten dies.

**Hier nochmals die große Bitte, keinen Tenderhafen zu wählen als Erst-Hafen in den USA mit Face-Check! Mit Pierplatz im ersten Hafen wäre Ausstieg nach Face-Check-Ende & Freigabe viel entspannter möglich.**

Indian Summer mit ART ist – aufgrund der Größe & Gäste-Anzahl - auch aus Ausflugs-Sicht eine Herausforderung; Kapazitäten-Engpässe, Wartelisten-Erfüllungs-Bestreben und Ausflüge in Dunkelheit verursachen viel Ärger.

Dennoch sind die meisten Gäste zufrieden bis glücklich, bestätigten uns dies auch durch Standing Ovations beim zweiten Abschieds-Cocktail. Viele Gäste haben ihre ganz persönliche Traumreise erlebt, sind dankbar und kommen gerne wieder.

Nachtrag 08.11.

Die verspätete Ausschiffung bei langwieriger Gepäck-Ausladung in Hamburg hat leider dazu geführt, dass letztendlich doch viele Gäste verärgert das Schiff verlassen haben.

**Manuela Bzdega,**

Kreuzfahrtdirektorin

cc: Kapitän, Hotelmanager, Sea Chefs, V-Ships, Dr. Alois Franz, Chris Schädel, Christian Adlmaier,

Michael van Oosterhout, Klaus Gruschka, Jörn Hofer, Phoenix Fleet Management, Manuela Bzdega