**Kreuzfahrtbericht ART 327 A**

San Francisco, 12.02.2019

**„Auf neuem Kurs nach Grönland“**

**26.07.-19.08.2023 (24 Tage)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Hafen** | **Geplant lt. Ausschreibung**  **Ankunft             Abfahrt** | | **Tatsächliche Zeiten**  **Ankunft       Abfahrt** | |
| 26.07. | Bremerhaven | - | 18.00 | - | 19:00 |
| 27.07. | Seetag | - | - | - | - |
| 28.07. | Seetag | - | - | - | - |
| 29.07. | Seetag | - | - | - | - |
| 30.07. | Reykjavik | 07.00 | 22.00 | 07:18 | 18:00 |
| 31.07. | Seetag | - | - | - | - |
| 01.08. | Seetag | - | - | - | - |
| 02.08. | Qaqortoq | - | - | 06:48 | 14:44 |
| 03.08. | Paamiut | - | - | 09:06 | 16:36 |
| 04.08. | Nuk | - | - | 08:00 | 14;54 |
| 05.08. | Kangerlussuaq | - | - | 09:30 | 18:36 |
| 06.08. | Qeqertarsuaq | - | - | 13:54 | 20:48 |
| 07.08. | Ilulissat | - | - | 07:24 | - |
| 08.08. | Ilulissat | - | - | - | 16:54 |
| 09.08. | Sisimiut | - | - | 07:36 | 19:42 |
| 10.08. | Seetag | - | - | - | - |
| 11.08. | Seetag | - | - | - | - |
| 12.08. | Seetag | - | - | - | - |
| 13.08. | Seetag | - | - | - | - |
| 14.08. | Siglufjördur | 08.00 | 17.00 | 07:30 | 16:48 |
| 14.08. | Akureyri | 22.00 | 24.00 | 20:48 | - |
| 15.08. | Akureyri | 00.00 | 17.00 | - | 16:48 |
| 16.08. | Seydisfjördur | 09.00 | 17.00 | 08:42 | 16:48 |
| 17.08. | Seetag | - | - | - | - |
| 18.08. | Seetag | - | - | - | - |
| 19.08. | Bremerhaven | 09.00 | - | 07:30 | - |

**Kapitän** Alex Zinkovskyi

**Hotelmanager** Messiah Ritzinger

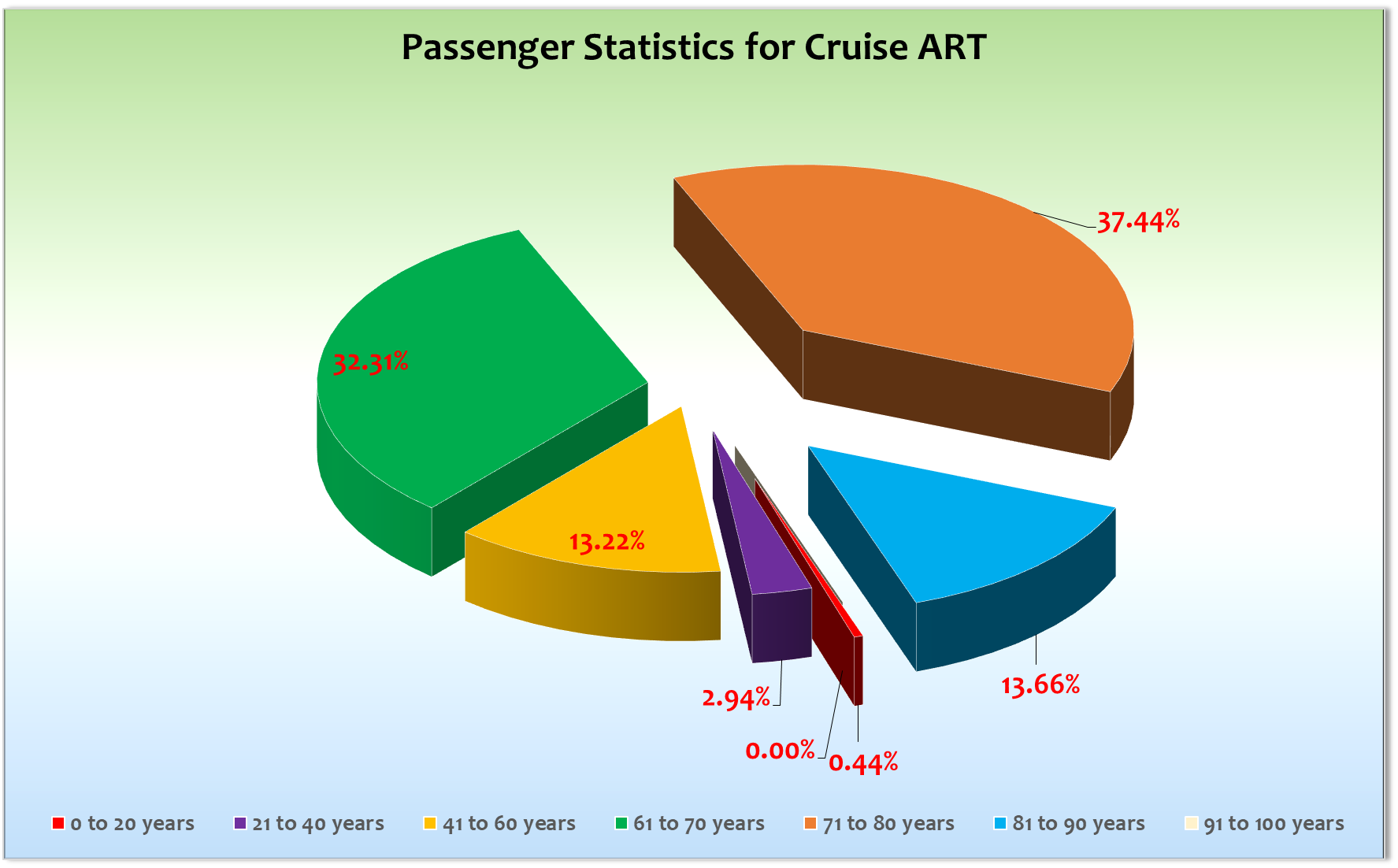
**Schiffsarzt**  Dr. Bruno Jansen

**Staffliste**



**Passagiere**



****

**Außerplanmäßige Ausstiege:**

Frau Splittgarb, Ingeborg, #4371, BN 283730, wird in BHV nicht anreisen wird, da sie im Krankenhaus ist.

Herr Beck (BN 236091 / #7477) dachte, die Reise beginnt am 27.07. und reiste am 30.7. nach.

Leider mussten wir die Gäste Appelbaum (BN 200282) aus medizinischen Gründen noch vor Abfahrt aus Bremerhaven ausschiffen

Kein Reisepass in BHV Herr Schierz BN 385254. Da auch niemand den Pass nachschicken konnte, trat Herr Schierz bereits in Bremerhaven die Heimreise an.

Folgende Gäste reisten in BHV ohne Reisepass an:

* GRAHN, Horst Guenther BN389245
* WELTER, Sofia BN421347

Die Pässe wurden nach Reykjavik versendet und dort von den Gästen in Empfang genommen.

28.7. BUJARA SUSANNE BN251883 Medical Heli disembarkation and husband

Medizinische Ausschiffung am 30.7. 8324 Gäste Wagner, Evelyn BN 273346 und ihr Ehemann.

Frau Bräse 5476 BN261689 musste in Nuuk am 4.8. aus medizinischen Gründen ausgeschifft werden. Ihr Mann stieg mit aus.

Code Mike am 5.8. um 10.00 Uhr im Lido Restaurant. Frau Gerlach Glagla 5502 BN400397 musste daraufhin in Kangerlussuaq aus medizinischen Gründen ausgeschifft werden.

Frau Derksen Kab. 8321 BN418391 musste am 7.8. in Ilulissat aus medizinischen Gründen ausgeschifft werden. Ihr Mann, Herr Visser, stieg mit aus.

**Außerplanmäßige Einstiege:**

Herr Beck (BN 236091 / #7477) reiste am 30.07.23 an.

**Bremerhaven**

Die Koffer von 21 Crewmitgliedern kamen nicht an. 21 Notfall kids (Zahnbürste, Unterwäsche, Socken, T-shirt) wurden an Besatzung ausgegeben.

Letzter Gast an Bord 17.30 Uhr.

18.00 Rettungsübung

19.00 Abfahrt

**Reykjavik**

Der Lotse kam mit 30 Minuten Verspätung. Deshalb verspätete Ankunft.

Lokale Gangway Deck 2 Treppenhaus A und eigene Gangway Deck 2 Treppenhaus B.

Schönes Wetter und schöne Ausflüge.

Die Gäste wurden in der Sendung „auf ein Wort“ beim Willkommenscocktail und per Durchsage informiert, dass die Abfahrt von Reykjavik auf 18.00 Uhr vorverlegt wurde, um schon auf dem Weg nach Grönland die Passage durch den PCS zu probieren (Tageslicht). Großes Verständnis.

**PCS:**

Nebel bis kurz vor der Küste. Vor der Einfahrt begrüßten uns dann mächtige Eisberge. Traumhafte Passage bei bestem Wetter. Direkt an der Ausfahrt wartete wieder eine dichte Nebelwand und auch mächtige Eisberge begrüßten uns an der westgrönländischen Küste.

**Qaqortoq**

Pünktliche Ankunft. Zunächst frühe Tenderboote für Frühaufsteher, dann Ausflugsgäste und privates Tendern mit 4 Booten durchgeführt. 0,5 sm. An Land gab es 2 Anlegestellen für die Tenderboote. Ca. 7-8 Minuten Fahrt.

Bis auf 60 Gäste waren alle an Land und freuten sich auf Ihren ersten Landgang in Grönland. Angenehme 14 Grad und Sonnenschein.

Nach Abfahrt erfolgte eine Fjordfahrt. Leider war der angekündigte Gletscher am Ende des Fjordes nicht mehr da. Ein aktuelles Satellitenbild, das den Rückgang des Gletschers belegte, wurde ins Bord TV eingespielt. Das nächste Mal sollte man besser zur **Hvalsey Kirke** fahren.

**Paamiut**

Pünktliche Ankunft. Ankerposition 1,4 sm von der Tenderpier.

Starker Nebel. Gäste informiert und auf dem Laufenden gehalten.

12.00 Uhr mit dem Tendern begonnen. Zunächst 18 Minuten Fahrt wegen Nebel. Dann klarte es auf. Die Jetty bot Platz für 2 Tender. 400 Gäste gingen in der verkürzten Liegezeit an Land.

5-10 Grad.

**Nuk**

Eis vor der Hafeneinfahrt sorgte für eine 80 Minütige Verspätung der Ankunft. Fjordsafari entsprechend später gestartet. Leider wurden uns nicht alle Boote zur Verfügung gestellt. Somit mussten wir 15 Gäste bitten, bei einer zusätzlichen dritten Abfahrt teilzunehmen. Die Gäste kooperierten.

Shuttle von der Pier zum kolonialen Zentrum für 10 € angeboten. Leider hielt sich der Busfahrer nicht an die Abmachung nur einen Stop einzulegen. So wunderten sich einige Gäste, die auch an anderen Stellen ausgestiegen waren, dass sie dort nicht abgeholt wurden.

Zunächst 2 Gangways auf Deck 2. Ab 12.00 Uhr Shore Gangway Deck 3.

Kühle 6 Grad und regnerisch.

**Kangerlussuaq**

Kangerlussuaq: leider wurde der Ausflug „Rundflug Russel-Gletscher“ am 05. August 2023 seitens der örtlichen Fluggesellschaft aufgrund von Kapazitätsengpässen abgesagt.

Ich informierte die Gäste schon am Vorabend darüber, dass Kangerlussuaq extrem schwer werden würde, weil die Fahrrinne zur Jetty nicht ausgebaggert wurde und es somit nur ein sehr enges Zeitfenster für die Tenderoperation gibt (fruehestens 1,5 Stunden nach Niedrigwasser bis maximal 1,5 Stunden vor dem nächsten Niedrigwasser).

Wir ließen den Anker um 9.30 zu Wasser (Niedrigwasser um 8.30). Der Kanal war in der Tat nicht ausgebuddelt worden. Es durfte nur ein Boot in den Kanal fahren, um dann an den einzigen verfügbaren Jettyplatz zu fahren. Das nächste Boot musste warten, bis das erste Boot den Kanal wieder verlassen hatte. Mit uns auf Reede noch die Hanseatic Inspiration und die Endurance. Dadurch verschärfte sich die Problematik der Tenderoperation. Die Tenderboote der Inspiration hatten einen Tiefgang von 1 Meter und fuhren, als wir ankamen, in einem absoluten Schneckentempo durch den flachen Kanal.

Wir warteten und schickten erst um 10.10 ein erstes leeres Boot in Richtung Jetty. Dies hatte dann leider Grundberührung, so dass wir weiter mit den Ausflügen warten mussten. Als wir dann anfingen konnten wir aufgrund der Umstände vor Ort bis 12.00 Uhr lediglich 130 Gäste an Land bringen. Wir mussten somit die Nachmittagstour „Landschaftsfahrt“ absagen. Die Busse wären erst um 15.00 Uhr bereit gewesen und wir nutzten die Zeit bis dahin, die zweite Schicht des „Transfers zur Inlandseiskappe“ an Land zu bringen. Diese warteten dann an Land auf die Rückkehr der ersten Tour und konnten direkt in die Busse einsteigen. Die Landschaftsfahrt auch noch an Land zu bringen hätte dann bedeutet, dass alle 4 Busse weit nach 18 Uhr zurück gewesen wären und ein Rücktendern unmöglich gewesen wäre.

Gäste entsprechend informiert.

ACHTUNG: ich würde es sehr begrüßen, wenn die Ausschreibungen beim Ausflug zur Inlandseiskappe in Kangerlussuaq nicht sugerieren würden, dass man mit Wanderschuhen und Sonnenbrille (!) vom Aussichtspunkt im Gelände ewig rummarschieren kann („Wanderschuhe mitnehmen…“)

**Qeqertarsuaq**

1,4 sm Entfernung bis zur Pier. 12 Min. Tenderweg. Ein Liegeplatz fuer die Tender. Teestation auf dem Museumsgelände ist untersagt. Museum 40 DKK für Besuch. Schiff sollte sich rechtzeitig mit dem Museum kurzschließen. Schöner Badestrand auf der anderen Seite der Halbinsel.

Wir konnten schon gegen 14.00 Uhr ankern und um 14.30 Uhr das erste Tenderboot an Land bringen. 550 Gäste gingen an Land. Etwas Wartezeiten in der Lounge beim raustendern und an der Pier beim Rücktendern.

Die Wanderwege sind teils sehr gefährlich und nichts für ungeübte Wanderer / Kletterer!!!

10 Grad und Sonne. Der Hafen war eine Wohltat nach der Enttäuschung und dem Stress in Kangarlussuaq.

Kurz vor Abfahrt medizinischer Notfall. Zunächst war nicht klar, ob eine Ausschiffung in Qeqartarsuaq Sinn macht und möglich ist (möglicher Heli aus Kangarlussauq). Der Heli war nicht verfügbar, so dass wir dann mit hoher Geschwindigkeit nach Ilulissat fuhren.

Gäste entsprechend informiert.

**Ilulissat**

**Tag 1:**

Schon Ankunft kurz nach Mitternacht für eine medizinische Ausschiffung mit lokalem Tenderboot. Ambulanz wartete an der Jetty.

Am nächsten Morgen:

Am 7.8. lagen wir zunächst 5 sm von Ilulissat auf Drift. Wir ließen die lokalen Boote zu uns kommen. Da unsere Tender nur eine Zulassung für 3 sm haben, konnten wir zunächst keine Gäste privat an Land bringen.Die Fluggäste wurden mit einem der Boote, das für die Eisfjordfahrt vorgesehen war, an Land gebracht. Die Eisfjordfahrten fanden statt. Im Laufe des VMs näherten wir uns der Tenderpier auf knapp 3 sm. Wir konnten dann sowohl private Landgänger als auch Fluggäste + Wanderausflügler an Land bringen. Mit Abfahrt um ca. 20.30 Uhr hatten wir alle Ausflüge durchgeführt. Die Gäste wurden mehrfach informiert, dass man nicht einfach näher an die Stadt fahren kann, denn die Eissituation kann sich schnell ändern und dann steckt man in der Falle. 10 Grad, Sonnenschein. 530 Gäste gingen am ersten Tag an Land bzw machten die Bootstour.

Am zweiten Tag näherten wir uns knapp 3 sm der Tenderpier an und konnten alle Ausflüge durchführen. Die MSC Poesia kam nach uns und nahm einen Liegeplatz unweit der Tenderpier ein. Kurz vor Abfahrt um 17.00 Uhr lösten sich plötzlich Eismassen aus dem Nordrand des Eisfjords und trieben durch die Strömung nach Norden. Sie bildeten auf breiter Front eine fast vollkommen geschlossene Kette zwischen uns und der MSC Poesia. Auch darüber wurden die Gäste informiert, die dem driften des Eises gespannt zuschauten. Wir konnten ohne Probleme Kurs auf Sisimiut nehmen, das wir pünktlich erreichten.

**Ausflüge:** Es war bei der Wanderung nicht immer ein Guide da, der Erklärungen vor der Wanderung machte.

Bei all den Abfahrten mit den lokalen Booten gab es vor allem bei der vorletzten Abfahrt des Bootes „Lisa“ am zweiten Tag unzufriedene Gäste, die meinten, ihr Ausflug wäre nicht so schön gewesen, wie der der anderen Boote. „Man sei nicht ins Eis gefahren“. Siehe unten „Beschwerden“ .

Bei künftigen Anläufen sollte darauf geachtet werden, dass alle Boote gleichwertig sind. Die „Lisa“ war ein alt aussehendes Holzboot, während die anderen Boote sportlich und modern zu sein schienen.

**Sisimiut**

Bei Ankunft starker Nebel.

Um 10.15 ein erstes Tenderboot zur 2 sm entfernten Jetty durch den Nebel geschickt.

Um 10.50 Uhr die ersten Gäste nach Sisimiut getendert.

Ausflüge alle verschoben aber durchgeführt.

Nebel kließ dann im Laufe des Tages nach.

3-5 Grad.

**Siglufjördur**

Morgens Nebel. Dennoch pünktlich mit dem Tendern begonnen. 130 Gäste gingen nicht von Bord. 12-15 Minuten Tenderweg. 16 Grad. Traumhaftes Wetter. Das Städtchen ist überschaubar – niedlich. Schöne Wanderwege mit herrlichen Aussichtspunkten.

In Zukunft sollte man im Vorfeld die lokale Brauerei und Kneipe informieren, dass sie öffnen sollen. Montags ist aber Auslieferungstag …

**Akureyri**

Schon gegen 21.00 Uhr festgemacht. Einige Gäste nutzten dies für einen privaten Landgang. Am nächsten Tag kalt, aber trocken, schöne Ausflüge und pünktliche Abfahrt.

**Seydisfjördur**

Pünktliche Ankunft. Schönes Wetter. Ort ca. 500 meter vom Hafen entfernt. Pier statt Reede (lt. Internet-Ausschreibung). Die Landschaft lädt zum Spazieren gehen ein.

**Bremerhaven**

Kabinen durften bis 9.00 Uhr genutzt werden. Ausschiffung bis 10.30 Uhr.

**Hoteldepartment**

Schon bei Abfahrt aus Bremerhaven war das Rezeptionsteam mit 2 Personen zu wenig besetzt. Ab 30.7. fehlte eine dritte Kraft. Dies wurde dann durch zusätzliche Kräfte aus dem Restaurant und Backoffice kompensiert.

Magic Bag am  08.08.2023 & 15.08.2023.

Heilbutt am 5.8. auf der Speisekarte. Isländisches Abendessen am 15.8. Der Late night snack wurde während der Reise aufgepeppt (Gäste fotografierten die Veränderung!), es wurden ab Mitte der Reise zum Frühstück immer 2 Smoothies angeboten, es gab ab Mitte der Reise zum Frühstück in den Restaurants mit Glasur überzogene Croissants.

Burger Bar specials in der Bodega Bar nach Voranmeldung.

Sehr angenehme und professionelle Zusammenarbeit mit Hoteldirektor Messiah Ritzinger, seinen Offizieren und deren Teams. Vielen lieben Dank!!!

**Hospital:**

Auf dieser Reise hatten wir nur eine Krankenschwester.

4369 Heiner Ritter BN258067 stürzte am 30.8. und brach sich die Schulter. Krankenhaus in Nuuk zum röntgen. Mit Gast telefoniert. Alles ok.

Frau Beyer 5500 BNBEYER beschwerte sich über den Umgangston im Bordhospital. Sie hätte einmal sehr lange warten müssen, man binde ihr Bein nicht so wie zu Hause. Gespräch am 10.8. mit Frau Beyer. Gespräch am 10.8. mit dem Bordarzt. Dieser sagte, dass Frau Beyer unsere nurse Olga runterputze und diese keine Behandlung (wickeln des Beines) mehr mit Frau Beyer alleine machen werde.

Medizinische Ausschiffungen siehe oben unter dem Punkt ungeplante Ausstiege

**Bridge / BSM / Technik**

In Bremerhaven stiegen einige Mitarbeiter der Firma Almaco ein. Diese führten in allen Kabinen auf Deck 2, 6 und 7 Arbeiten durch, die während der letzten Werftzeit aufgrund von Lieferengpässen nicht gemacht werden konnten.

Die Gäste wurden entsprechend informiert und um Mithilfe gebeten. Durch Platzierung eines kleinen Schildes im Briefkasten konnten Sie den Technikern signalisieren, dass die Techniker in die Kabine gehen können. Bis auf kleine Ausnahmen (s.u. „Beschwerden Almaco“) verlief die Aktion sehr gut.

Das elektronische Mustern funktioniert nicht.

Info vom IT: Wenn wir in Grönland kein Internet haben, dann haben wir kein Internet (trotz mobile broadband device „PepLink“)

Trotz Neuer Verfliesung im Bad der 8339 lösen sich dort Fliesen auf dem Boden. Der TV im Wohnraum ist recht klein und nach Aussage der Gäste kleiner als in der gegenüber liegenden Kabine 8336. An Bord haben wir keinen größeren Fernseher.

Allgemeine Instandsetzungsarbeiten wurden rechtzeitig kommuniziert, so dass Gäste gegebenenfalls entsprechend informiert werden konnten.

Eine sehr intensive Reise für alle. Sehr gute Zusammenarbeit mit Kapitän Alex Zinkovskyi, seinen Offizieren und deren Teams. Großartige Leistung, vielen Dank!

**E-Bikes**

Eine sehr gute Ergänzung zum Ausflugsprogramm. Wir hatten auf dieser Reise 2 e-bike guides an Bord (zwecks Übergabe). Wo möglich wurden Touren angeboten. In Grönland wurden in den Tenderhäfen zudem Wanderungen angeboten. Diese waren zum Teil auch gut gebucht, allerdings auch sehr schwierig. Es gab eine Beschwerde von Willi Martens 4365 BN748846 zur Vorstellung und Durchführung der Wanderungen.

**Behörden**

Die Behörden gaben das Schiff immer sehr schnell frei (meist schon am Vortag). Gäste wurden über die Zoll- und Einfuhrbestimmungen für Deutschland informiert.

**Beschwerden**

Herr Willi Martens 4365 BN748846 war mit der Vorstellung und Durchführung der e-bike Toer in Akureyri nicht zufrieden und schrieb einen Brief.

Mr. GEORGI RALF BN218192 from cabin #6243  passed by the reception and complained  about the noises coming from the neighbouring cabins where all cabins are currently under renovation.

Terletzki 5245 BN281961 und Mauseberger 5353 BN280810 28.7. Beschwerde wegen Geräuschen in den Wänden wegen Schiffsbewegungen. Carpenter geschickt – alles ok.

Frau Treppner 4320 BN244092 beklagte sich schon am 26.7. über ihre Kabine. Es gab Probleme mit der Klimaanlage. Da keine Lösung gefunden werden konnte und die Kabine ohnehin auf der Reparaturliste stand, gradeten wir sie aus Kulanz in eine Balkonkabine up.

4364 Frau Schmitt und Herr Jaud BN228217 beschwerten sich über den gekürzten Ausflug zur Inlandseiskappe am 5.8. Dieser Ausflug sei der Grund zur Buchung der Reise gewesen (Umbuchung von Amera mit Preisnachlass). Gespräch am 6.8. Weiteres Gespräch mit 8 aufgebrachten Gästen am selben Tag. Verhandlungsbasis der Gäste: Wir zahlen keinen Cent …

Alle Gäste der Vormittagstouren erhielten in Absprache mit Felix und der Agentur 50% Preisnachlass. Dies kam sehr gut bei den Gästen an – sorgte aber auch dafür, dass sich manche Nachmittagsausflugsgäste benachteiligt fühlten.

2210 Frau Stürs BN239971 hatte die Befürchtung, dass neben ihrer Kabine Chemikalien gelagert werden. Der Locker wird allerdings nicht für Chemikalien genutzt. Ihr wurden dennoch aus Kulanz andere (höherwertigere) Kabinen Kat. K. angeboten. Diese lehnte sie aber ab (zu wenig Licht). Am 14.8. beklagte sie sich über eine defekte Klimaanlage (zu kalt). Erneut am 15.8. (AC jetzt zwar warm, aber zu laut) Techniker wurde jeweils geschickt. Zudem berichtete sie, dass am 13.8. Almaco Techniker ohne Ihre Erlaubnis in der Kabine gewesen seien. Die Techniker waren mit dem Housekeeping in die Kabine gegangen. Security stand daneben. Die Arbeiten wurden binnen kurzer Zeit abgeschlossen.

Almaco Arbeiten wurden nur am 1. und 13. 8. In der Kabine durchgeführt.

Am 17.8. meldete Frau Stürs einen Wasserschaden im Wohnraum neben dem Bad. Techniker wurden informiert. Kostenloses upgrade und Umzug noch am selben Tag in eine Balkon Kabine aus Kulanz.

Zudem war Frau Stürs nicht yufrieden mit den Auskuenften ueber die Ausfluege, die sie bei einem Telefonat mit P14 erhielt. Man habe sie nicht oder gar schlecht beraten.

Die Gäste Koers / van der Linden 6641 BN231096 beschwerten sich mehrfach über Vibrationen in ihrer Kabine. Dies trat besonders dann auf, wenn das Schiff driftete (nachts vor Ilulissat) oder nur mit 2 Maschinen fuhr (mehrmals). Schlafkabine und auch Umzug mehrfach durch Emma angeboten. Gäste wollten in der Kabine bleiben, waren aber nicht zufrieden.

Herr Gnauck 5506 BN176000 äußerte mir am 14.8. in einem Gespräch gegenüber, dass er zum Geburtstag Sekt erhalten habe, obwohl er am VIP Schalter gesagt habe, dass er trockener Alkoholiker sei. (Rebecca sagte mir, dass er in besagtem Gespräch lediglich gesagt habe, dass seine Frau Hilfe benötige, wenn sie eine Flasche Sekt bekämen). Die Lautstärke der Filme im Bord TV und der Wechsel der Filme fand bei ihm keinen großen Gefallen.

6355 Frau Schmidt BN241092 bat mich am 10.8. um ein Gespräch. Gespräch am 11.8. geführt. Tenor: Keine Wal, Moschusochsen-Häppchen zum probieren (CD: wir bieten kein Walfleisch an), kein Gletschereis in Ilulissat (CD: in der letzten Werft wurden die paintraft Kräne entfernt), keine klassische bzw Jazz Musik im TV (CD: wir arbeiten dran; Probleme seit dem TV upgrade in der Werft), etc.

7455 Gäste Stork BN245441 beschwerten sich über den Nachbarn Herrn Pralle BN 271204 Kab. 7453, der ständig auf dem Balkon rauche und ein „unangenehmer Zeitgenosse sei“. Gespräch am 3.8. Erneutes Gespräch am 11.8. wegen Störung durch die Almaco Techniker (s.u.)

Herr Pralle 7453 BN271204 beschwerte sich am Abend des 3.8. an der Rezeption darüber, dass es in seiner Kabine zu kalt sei. Ich holte Herrn Pralle an der Rezeption ab und ging mit ihm zur Kabine. Vor Betreten sagte er mir, dass er sich diesmal „nicht mit einer Flasche Sekt abspeisen lassen werde“ und informierte mich darüber, dass er „gut vernetzt sei“. Ich erklärte ihm, dass ich das nicht als gute Grundlage für ein Gespräch sehe. Daraufhin kamen die Nachbarn aus ihrer Kabine, deuteten auf Herrn Pralle und sagten, dass diese der Raucher sei, der sie auf ihrem Balkon störe. Ehepaar Stork hatte sich am 1.8. über die Nachbarn beschwert, woraufhin beide Parteien kontaktiert wurden, um das Problem des Rauchens zu lösen. Herr Pralle stritt ab, kontaktiert worden zu sein und erwiederte, dass er eine telefonische Auskunft in Bonn erhalten habe, dass das Rauchen auf dem Balkon gestattet sei.

Im Verlauf des Besuchs in der Kabine erklärten mir die Eheleute Pralle zudem, dass sie auf einer Probereise für ein Paar seien, dass jede Kabine buchen könne, keine Kinder habe, einen Doktortitel besitze und darüber hinaus sehr reich sei.

Letztendlich konnten wir unsere Aufmerksmkeit auf die Klimaanlage richten. Der anwesende Techniker erklärte mir, dass er den Schalter der AC in der „Heiz-Stellung“ angetroffen habe und, dass bei seiner Ankunft in der Kabine auch warme Luft aus der AC kam. Er habe lediglich 2 Schrauben, die zur Befestigung des Thermostats dienten, ausgetauscht.

Ich vermutete, dass die kalte Temperatur in der Kabine möglicherweise durch die geöffnete Balkontür verursacht worden sei. Die Gäste bestritten dies.

Herr Pralle forderte von mir eine Bestätigung, dass die Klimaanlage schon ein zweites Mal auf der Reise ausgefallen sei. Ich erklärte ihm, der einst ein Reisebüro leitete (auch diese Info erhielt ich während des Gesprächs), dass er sich gerne an den offiziellen Beschwerdeweg halten könne. Daraufhin antwortete er, dass er dies „zur Kenntnis genommen habe“. Ich sagte daraufhin augenzwinkernd, dass er soeben das „Zauberwort“ verwendet habe.

Gegen Ende des Besuchs kühlten sich die Emotionen ab, ich versprach, dass der Techniker erneut am 4.8. nach dem Rechtenschauen werde und verabschiedete mich von den Gästen.

Am 9.8. Waren Techniker von Almaco in der Kabine, obwohl die Gäste kein Einlass-Schild im Briefkasten hatten. Herr Pralle stürzte aufgeregt zu mir an die Gangway und sagte, dass seine Frau einen Heulkrampf habe und er fürchterlich wütend sei. 20 inuten später kam er erneut wutentbrannt zu mir an die Gangway und hielt mir eine Flasche mit Aceton entgegen, die die Handwerker in der Kabine vergessen hatten. Die Techniker berichteten mir, dass Herr Pralle sie nach unserem ersten Gespräch aus der Kabine gejagt habe nachdem sie alles wieder in Ordnung gebracht hatten. Dabei hätten sie in der Eile die Flasche mit Aceton in der Kabine vergessen. Als sie diese holen wollten, habe Herr Pralle diese nicht ausgehändigt sondern sei dann zu mir gelaufen. Gespräch am 12.8. 17.00 Uhr. Herr Pralle schilderte mir erneut von seinen Erfahrungen. Er forderte eine Entschädigung. Seine Frau schlug vor, 200 € bzw eine Tankfüllung als Ausgleich zu erhalten. Ich sagte ihnen, dass dies nicht in meiner Hand liege. Er kündigte einen Brief nach Bonn an. Nach Ruecksprache mit Service 100 € Guthaben ausgezahlt.

**Weitere Beschwerden wegen der Almaco Techniker:**

7355 Gäste Stork BN245441 beschwerten sich am 10.8., dass die Techniker ohne Ihre Zustimmung in der Kabine gewesen seien. Ein Stuhl stünde nicht mehr am selben Platz und auch im Bad wären einige Sachen nicht mehr am selben Platz gelegen. Gespräch am 11.8. Entschuldigung durch den CD. Sicherheitspersonal war bei Besuch der Techniker anwesend.

6499 BN390259 Gäste Müller beschwerten sich am 8.8. darüber, dasss Techniker der Firma Almaco an der Tür geklopft haben, obwohl das Schild „do not disturb“ an der Klinke hing. Die Techniker hatten sich vorher an der Gangway erkundigt, ob die Gäste an Land seien. Dort erhielten sie nach eigenen Aussagen die Auskunft, dass beide Gäste an Land seien. Es war allerdings nur Herr Müller an Land gewesen. Seine Frau war in der Kabine. Die Gäste schrieben, dass sie bei einem neuerlichen Störung Rechtsmittel in die Hand nehmen würden. Gespräch am 9.8. Wir verblieben so, dass die Techniker die notwendigen Arbeiten am 19.8. nach der Ausschiffung in Bremerhaven durchführen werden.

**Beschwerden über den Umstand, dass einige Gäste die Reise ART 327A zu „vergünstigten Konditionen“ antreten konnten:**

Herr Engel 4489 BN299084 und Frau Märker 4370 BN277188 beschwerten sich, weil sie von Gästen erfahren haben, dass diese zu stark verringerten Preisen die ART 327 gebucht haben. Gespräche mit beiden Gästen.

4628 Gäste Schmidt BN äußerten Ihren Unmut darüber, dass Gäste einer überbuchten Reise (7 Tage?) zu stark vergünstigten Konditionen die Reise ART 327A antreten durften. Sie fanden es bisher schön, dass Phoenix keine „Sonderangebote“ kurz vor Reisebeginn anbietet. Gespräch am 10.August in Harry’s Bar. 13.08.: Die Gäste gingen um 16.45 Uhr zum KFB Schalter: Wir verlangen ein kostenfreies Upgrade. Wir erwarten, dass sich jemand bei uns meldet. Um 17.15 waren die Gäste beim Geburtstagscocktail. Dieser ging bis 17.50. Ich rief die Gäste um 18.23 an, nachdem ich von Ihrer Forderung gehört hatte. Niemand da. Ich rief die Gäste um 19.02 Uhr an. Besetzt. Ich rief die Gäste um 19.03 Uhr an und sprach Frau Schmidt. Ich erklärte ihr, dass ein kostenloses Upgrade nicht möglich ist und ich auch keinen Handlungsbedarf sehe.

Die Gäste Klose 8329 BN250702 beklagten sich am 14.8. bei Sina, dass sie keinen Geburtstagsrabatt erhalten hätten. Sie hatten dies bei ihrem Hapag Reisebüro Emden vor Antritt der Reise angemeldet. Es habe keine Rückmeldung gegeben.

Herr Jänsch 4609 BN233721 bat am 14.8. um ein Gespräch mit mir. Am 15.8. berichtete er mir, dass er, auf der MS Amera auf der Warteliste stand und nun für die Artania Reise den vollen Preis bezahlen müsse. Andere Gäste hätten nur die Hälfte bezahlt. Ich erklärte ihm, dass dies wohl an einer Doppelbelegung / Überbuchung gelegen haben kann.

**Beschwerden über die vorletzte Abfahrt des Bootes „Lisa“ in den Eisfjord am zweiten Tag in Ilulissat:**

Tenor vieler Gäste auf diesem Boot: Man sei eine andere wesentlich unspektakulärere Route gefahren als all die anderen Boote. Der Kapitän habe es verweigert, zwischen den Eisbergen zu fahren.

4632 Frau Prager BN308631 (Beschwerdebrief; Einladung zu einem Gespräch; Frau Prager ließ mich schriftlich wissen, dass ihr an einem Gespräch mit mir nichts liege).

6489 Eheleute Rüter BN280669 Beschwerdebrief (Gespräch am 11.8. geführt).

4360 Eheleute Heinze BN300344 Beschwerdebrief (Gespräch am 10.8. geführt).

Die Gäste Groppe 5104 BN367938 / Brandenburg 5108 BN367938 sprachen mich nach Rückkehr der vorletzten Fahrt der Lisa am zweiten Tag auf ihren Ausflug mit der Lisa an. Ich führte am 15.8. erneut ein Gespräch mit Ihnen.

Erneutes Gespräch am 17.8. Erst hier stellte sich heraus, dass sie die letzte Abfahrt der Lisa am ersten Tag hatten und mit der Streckenführung des Kapitäns nicht zufrieden waren.

Die Bootsfahrten mit dem Boot Lisa fanden an beiden Tagen 2 Stunden lang gemäß Wetter und Eissituation statt. Die Bootsfahrten der anderen im Einsatz befindlichen Schiffe schienen spektakulärer zu sein.

**Dies und das**

5506 Herr Gnauck BN 176000 regte an, dass im Internet und in den Katalogen darauf hingewiesen wird, dass es täglich sowohl gemischte als auch getrennte Saunazeiten für Damen und Herren gibt.

Am 1.8. luden wir unsere 9 schweizer Gäste anläßlich des Nationalfeiertags auf ein Glas Sekt und eine Schweizer Torte ein.

Offene Brücke, Tag der offenen Kabinen am 13.8.

Die Ausflugsbeschreibung für Kangerlussuaq „Transfer zur Inlandseiskappe“ kreiert eine falsche Erwartungshaltung bei den Gästen. Es sollte zumindest geschrieben sein, wie weit man am Aussichtspunkt vom Inlandseis entfernt ist. Viele Gäste dachten nach Lesen der Ausflugsbeschreibung, dass sie bis zum Eis laufen könnten („steiles und unwegsames Gelände um den Aussichtspunkt. Festes Schuhwerk erforderlich, Mitnahme einer Sonnenbrille empfohlen“) … Im Grunde handelt es sich um eine Landschaftsfahrt auf teils unbefestigten Wegen mit Stop an einem Aussichtspunkt mit Blick auf das Inlandseis.

Das Feedback der Gäste zu den neuen Bordbüchern ist laut unserer Info nicht gut!!!

Die Champions im Schach und im Tischtennis auf Seiten der Crew massen sich erfolgreich mit unseren Gaesten.

**Fazit**

Auf der Reise gab es hauptsächlich 3 Dinge, die manchen Gästen negativ auffielen:

1.: Die Arbeiter von Almaco mussten teils mehrfach in alle Kabinen auf Deck 2, 6 und 7 hinein, um dort unterschiedlichste Arbeiten, die in der letzten Werftzeit nicht gemacht werden konnten, nachzuholen.

2.: Es sprach sich im Laufe der Reise unter den Gästen herum, dass viele Gäste die Reise zu einem erheblich günstigeren Preis als die Vollzahler erhalten hatten, weil es auf anderen Reisen zu Überbuchungen gekommen war.

3.: Die knappe Zeit in Kangerlussuaq, die wir dort nur zum tendern hatten, weil der Kanal zur Jetty nicht ausgegraben war (Probleme zu tendern bei Niedrigwasser), und die Ausflugsbeschreibung des Ausflugs „Transfer zur Inlandseiskappe“ sorgte für Verärgerung der Teilnehmer des Transfers zur Inlandseiskappe. Außerdem mussten wir in Kangerlussuaq leider die Landschaftsfahrt (zeitbedingt) und die Flüge (Kapazitätsprobleme des Anbieters) absagen.

Ansonsten konnten wir alles durchführen, hatten tolles Wetter (außer Nebel in Paamiut und Sisimiut) und eine sehr schöne Reise.

**Entertainmentbericht von Entertainmentmanager JP Hofferbert**

**Entertainmentbericht ART 327A Pax 660** 26.07.2023 – 19.08.2023

**Showensemble:**

Das Showensemble spielte 10 **Shows** während der **24 Tage** Reise:

Udo Jürgens Spezial, Celebration (inkl.Abba), Dock 21, Cabarieté, 50 Jahre Phoenix, Queen, Love Show, Ich packe meinen Koffer, Bilder und PHX History

Die Shows des Ensembles waren der Gästeanzahl entsprechend sehr gut besucht, (Zwischen 350 und 450 Gäste pro Show).

Die Shows der Gastkünstler waren auf dieser Reise sehr unterschiedlich und haben immer nur bestimmte Gästegruppen angesprochen. Zauberei und Soprangesang sowie Tuba und Travestie sind sehr spezielle Show Acts die ihre Liebhaber haben und hatten.

Leider haben wir eine Show aus Technischen Gründen Absagen müssen, die dann durch eine Solo Show

**Gastkünstler:**

André Borello (Zauberer) 2x Abendshow

Moon Suk (Sopranistin) 2x Abendshow 1x Lesung im Kino

Diva Tomasz (Travestie) 2x Abendshow 1x Soiree PZL

Carola Bückenbusch (Tuba) 2x Abendshow + Gästechor mit 3x Auftritt

Greta Schaller (Saxophonistin)

Artania Show Band (Casablanca Bar) täglich

Elena Band (Pazific Lounge) täglich

Mihaly Barabas (Pianist) täglich + Gottesdienst + Spezial in Harrys Bar

Achim Weiland (Pfarrerin) 3x Gottesdienst 9x Andachten

Frank Rudolph (Lektor) 9x Lektorate

Klaus Kisewetter (Lektor) 10x Lektorate 1x Abendlektorat

Romina Bachlechner (Sängerin Casa) 4x Soloabend in der Casa

Elke Smolan-Haerle (Tageskünstler) 6x Kreativworkshops 5x Gedächtnistraining

Dr. Norbert Haerle (Tageskünstler) 6x Tai-Chi 5x Vortrag über KI im Kino

**Frühschoppen:**

* Maritimer – Frühschoppen
* Stadl – Frühschoppen

**Sonstige Veranstaltungen:**

Wilkommens Party PHX + SE

Flower Power Party \* SE

Jubiläums Party PHX “50 Jahre”

Rheinische Nacht

Polartaufe mit anschließender Party

**Fazit:**

Eine sehr anspruchsvolle Reise. Die Shows vom Showensemble waren sehr gut besucht und das Feedback der Gäste war wunderbar.

Das Gästefeedback im Allgemeinen, war klasse. Unsere Gäste haben sich wunderbar unterhalten gefühlt.

JP.Hofferbert  
Entertainment Manager / MS Artania

**Jörn Hofer**

Kreuzfahrtdirektor

22.08.2023

Cc: Andreas Vespermann (aves@seachefs.com); art@phoenixreisen.com; Joerg Dunkel (info@joergdunkel.de); B.Drechsel@phoenixreisen.com; chris.schaedel@gmx.de; Claudia Kempkes (claudia.kempkes@schultecruise.com); DER Reiseleitung (rl@dts-kreuzfahrt.com); Franz Alois (drafranz@hotmail.com); G.Zisopoulos@phoenixreisen.com; joern-hofer1@freenet. de (joern-hofer1@freenet.de); Jose Guaithero (jose.sguaithero@schultecruise.com); k.gruschka@hotmail.de; mbzdega@web. de (mbzdega@web.de); M.Schulze@PhoenixReisen.com; Sinah Lucius (CSDE-SMC) <sinah.lucius@schultecruise.com>; N.Jepsen@PhoenixReisen.com; ARTANIA - Hotel Manager - Thomas Appenzeller <Hotel.Manager@MS-Artania.com>; ARTANIA - Master - Odd Jarle Flateboe <Master@MS-Artania.com>; ARTANIA - Cruise Director - Klaus Stephan Gruschka <Cruise.Director@MS-Artania.com>; CD? (upontheship@aol.com); Frank Oertel (frank.oertel@schultecruise.com); fleet@phoenixreisen.com; Martin Oberfell (martin.oberfell@schultecruise.com); Richard Bos (richard.bos@schultecruise.com); Martin Springer (martin.springer@schultecruise.com); Moritz Stedtfeld (moritzstedtfeld@yahoo.de); DER Künstler (show@dts-kreuzfahrt.com)