**KFB DEU 032**

**11.05.2019 – 30.05.2019**

**„Westeuropas Küstenhighlights und Hamburger Hafenfest“**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Hafen** | **Geplant**  **Ankunft               Abfahrt** | | **real**  **arrival         departure** | |
| **11.05.19** | Hamburg |  |  | 05.48 |  |
| **12.05.19** | Hamburg |  | 17.00 |  | 17.04 |
| **13.05.19** | Auf See |  |  |  |  |
| **14.05.19** | Portland | 08.00 | 18.00 | 07.24 | 18.00 |
| **15.05.19** | Auf See |  |  |  |  |
| **16.05.19** | Auf See |  |  |  |  |
| **17.05.19** | Auf See |  |  |  |  |
| **18.05.19** | Porto Santo - Reede - | 08.00 | 14.00 | 07.08 | 13.58 |
| **18.05.19** | Funchal | 19.00 |  | 16.45 |  |
| **19.05.19** | Funchal |  | 13.00 |  | 12.56 |
| **20.05.19** | Auf See |  |  |  |  |
| **21.05.19** | Sevilla | 12.00 |  | 11.18 |  |
| **22.05.19** | Sevilla |  | 11.00 |  | 10.00 |
| **23.05.19** | Lissabon | 12.00 | 18.00 | 08.10 | 18.33 |
| **24.05.19** | Leixões | 08.00 | 20.00 | 07.16 | 20.10 |
| **25.05.19** | Auf See |  |  |  |  |
| **26.05.19** | Auf See |  |  |  |  |
| **27.05.19** | Rouen | 11.00 | 23.30 | 09.40 | 23.38 |
| **28.05.19** | Honfleur | 08.00 | 14.00 | 05.56 | 15.36 |
| **29.05.19** | Ijmuiden | 09.00 | 14.00 | 07.58 | 13.20 |
| **30.05.19** | Hamburg | 10.00 |  | 17.38 | 19.30 |

**Kapitän**: Hubert Flohr

**Hotelmanager**: Christian Brugner

**Schiffsarzt**: Dr. Barbara Held

**Staffliste**



**Einsteiger**

Sevilla, 21.05. Johanna Wypich (Seven Seas Production)

Rouen, 27.05. Steven Timmerman (Seven Seas Production)

Ijmuiden, 29.05. Steven Timmerman (Seven Seas Production)

**Aussteiger**

Porto Santo, 18.05.2019: Herr Wagner, BN 662 736 (medizinische Ausschiffung)

Madeira, 19.05.2019: Herr Maul, BN 762 613 (Reiseabbruch)

Madeira, 19.05.2019: RL Manuela Kulik (medizinische Ausschiffung)

Rouen, 27.05. Frau Grosskopf + Herr Grosskopf, BN 639435 (medizinische Ausschiffung)

Leixões**:** 24.05. Johanna Wypich (Seven Seas Production)

Leixões:24.05. Steven Timmerman (Seven Seas Production)

**Gruppen**

nil

**Altersstatistik**



**ROUTE  
Hamburg**Hamburg, Hafen City

Absprachen mit der Schiffsagentin liefen toll. Alles andere kann man leider echt nur lächelnd abnicken. Da wir aus der Vergangenheit gewarnt waren, dass es im „Terminal“ keine Sitzplätze gibt, haben wir 200 Stühle bestellt (Wir wurden gefragt, ob wir selber auf- und abbauen, da dies additional €450 jeweils für Aufbau UND Abbau kostet. Wir haben dann selbst aufgebaut. Wir mussten betteln, dass wir zumindest die Check-In Counter kostenfrei bekommen. Aufstellen mussten wir die kaputten Dinger natürlich selber). … leider echt arm der Service in der HafenCity…  


**Auf See**Ein schöner erster Tag auf See. Bestes Wetter und gute Stimmung. Am Abend Welcome-Gala

**Portland**Um 0735LT haben wir bei 10Grad und 20Kn Wind aus Ost an der Outer Coaling Pier festgemacht. Mit uns im Hafen 3 Schiffe der Royal Navy und einige Cargo Schiffe. Landseitige Gangway-Rampe. Ein kleiner Info Container auf der Pier. Die Busse sind bis direkt vor das Schiff gefahren. Das Laufen im Hafen Gelände ist nicht gestattet 3 Shuttle-Busse wurden kostenfrei gestellt (Haltestellen: Hafenausgang, Portland Castle und Weymouth. Alle 20 Min. ab 0900LT. Der letzte Bus zurück zum Schiff um 1700LT). Eine Stunde vor Abfahrt stellte sich die 10-köpfige Weymouth Ukelele’s Band auf die Pier und bot unseren Gästen einen netten Abschied. 3 Salutschüsse bei Abfahrt.

**Auf See**3 Tage über See: Neptun hat uns zeitweilen spüren lassen, dass wir in seinem Gebiet sind. Windstärken von 7-8Bft und Seestärke 4-5 wurden gemessen

**Porto Santo –**Um 0700LT haben wir bei 17Grad und 16Kn aus NE unsere Ankerposition erreicht. 20m WT. Beide Tender wurden zu Wasser gelassen. Gut 80% der Gäste nutzen die Gelegenheit sich nach 3 Tagen auf See die kleine Ortschaft Vila Baleira (1,5km von der Tenderpier) zu erkunden. Kleines Info Häuschen am Anleger. Der Schwell nahm während unserer Liegezeit etwas zu, aber wir konnten das Tendern bis zum Ende durchführen.

**Funchal**Um 1650LT bei schönen, sonnigen 22Grad haben wir an der North Pier (direkt vorm CR7 Hotel) festgemacht. Vom Heck des Schiffes bot sich ein traumhafter Blick auf die Kulisse Funchals. Taxen standen direkt vorm Schiff. Fußweg etwa 15 Min. bis in die Stadt. Alles Bestens.

**Sevilla**Ein traumhaft schöner Tag. 0500LT Lotse, beeindruckender Sonnenaufgang, dann Panoramafahrt auf dem Guadalquivir, um 1100LT waren wir vor der kleinen Brücke (mit einem spektakulärem Manöver -rückwärts- hat uns Kapitän Flohr durch die Klappbrücke bis an unseren Liegeplatz gesteuert), um 1130LT waren wir bei 26Grad fest an der Muelle de las Delicias. Genialer Liegeplatz! 500m bis zur Plaza de Espana (durch den Garten Jardines de las Delicias) und ca. 1,5km bis zur Kathedrale Santa Maria. Ausflugsbusse sowie Pferdekutschen standen direkt vor dem kleinen Terminal. Nach wirklich schönen Ausflügen hatten wir am Abend eine Flamenco Folklore Gruppe an Bord (Alceza), welche unsere Gäste begeistert haben. Mir fehlen die Superlative um diesen Tag gebührend zu beschreiben. Beim nächsten Mal gut und gerne 2 volle Tage.

**Lissabon**Um 0820LT bei herrlichstem Wetter an der Pier am Terminal Cruceiros de Santa Apolonia festgemacht. Strahlend blauer Himmel und 19Grad. Vor uns an der Pier die Sea Cloud II, eine halbe Stunde nach uns, kam die Costa Favolosa an. Schöner Blick auf das historische Altstadtviertel Alfama. Im Terminal gab es eine Touristen Info sowie einen Info-Stand des Hop-on Hop-Off Busses.  
Vorab vom Chief Purser angesprochen, die relativ langen Wartezeiten beim Zurückkehren der Gäste (Sicherheits-Check). Das fanden die örtl. Behörden gar nicht lustig. Regel: 1 Security lane pro 1.000 Passagiere. Ein ewig langer Weg durchs Terminal, welcher nicht all unseren Gästen leichtfiel.

**Leixoes**Nach einer etwas holprigen Nacht, mit Windspitzen von 40-45Kn aus N haben wir um 0730LT am neuen Kreuzfahrtterminal, Terminal de Passageiros Matosinhos, bei 20Grad festgemacht. Der Wind hat im Laufe des Tages wieder etwas zugenommen. Wir nutzten die schiffseigene Gangway (obwohl Finger vorhanden), dann ging es für die Gäste knapp 200m zum Terminal, durch dieses hindurch auf den Parkplatz zu den Ausflugsbussen. Im Terminal selbst gibt es eine Touristen-Info, Free Wi-Fi, Toiletten und man konnte für eine schöne Aussicht aufs Dach steigen. Ins Centrum von Matosinhos sind es gut 2km. Ein Hafenpendel-Bus fährt kostenfrei zum Hafenausgang und zurück.

**Rouen**0330LT haben wir den Lotsen aufgenommen und unsere „Passage“ flussaufwärts der Seine begonnen. Um 0948LT haben wir bei recht grauem Wetter und frischen 16Grad an der Pier Quai de l’Quest festgemacht. Unterschiedlichen Angaben vor Ankunft zu Folge war das Laufen im Hafen nicht gestattet, dann wieder gestattet, dann wieder nicht… Am Ende durfte man Laufen. Bis ins Städtchen waren es 5km, die man auch mit einem kostenfreien Shuttlebus überwinden konnte.

Am Abend hatten wir die 15-köpfige Folkloregruppe Le Bois d’Ennebourg zu Gast, die in traditionellen Gewänden gut eine Stunde tanzten und sangen. (Die Gäste waren geteilter Meinung).

**Honfleur**0624LT bei Windstärke 6-7Bft (30Knoten) an die Pier des beschaulichen Örtchens gekämpft. Eine lange Shoreside Gangway wurde ans Schiff angebracht. Das kleine Passenger „Terminal“/Büdchen hat mit Ankunft geöffnet. Ein kostenloser Shuttle in die Stadt und zurück. Leider viel zu früh, da das Leben in Honfleur erst ab Nachmittag beginnt.

**Ijmuiden**Um kurz nach 0800LT am Felison Cruise Terminal (stadtnahe) bei 12 Grad und Sonne festgemacht. Vorbeifahrt an MS Albatros. Keine besonderen Vorkommnisse an der Pier selber. Beim Ausflug Amsterdam und Grachtenfahrt gabs eine Ungereimtheit (siehe Ausflugsbericht). Wir haben die Liegezeit von 0800-1300angepasst, damit wir um 0800LT am nächsten Tag in Hamburg sein und die Ausschiffung rechtzeitig beginnen konnten.

**Hamburg**  
Leider ist auch in Altona ein gewohnt vernünftiges Aus-/Einschiffungsprozedere nicht möglich. Wir mussten auch hier wieder für überteuertes Geld, Sitzgelegenheiten für unsere Gäste mieten, sowie Check-In Counter selbst aufbauen. 140 extra Sitze wurden zwar aufgebaut, aber hinter einem Metall-Zaun, sodass unsere einsteigenden Gäste keinen Zugang zu den Sitzgelegenheiten hatten. Die selbst aufgebauten Crowd Controlls sollten nach Beendigung der Einschiffung auch von uns wieder abgebaut werden. Genau so sollten wir die Check-In Counter wieder zusammen friemeln.  
Luggage Porter zur Ausschiffung mussten für 5 Stunden bestellt werden obwohl wir diese nur 2 Stunden benötigten.

Dank guter Zusammenarbeit mit S&B Gesa konnten wir viele Dinge im Vorhinein ansprechen. Aber auch ihr sind die Hände gebunden. Um ganz ehrlich zu sein… Hamburg ist nicht das Gelbe vom Ei.

**Technik**Am 23.05. gab es gegen 2000LT ein größeres leakage einer Wasserleitung auf Deck4. Um dieses zu beheben musste auf Deck4 und 5 bis ca. 2200LT das Wasser abgestellt werden

**Kino**: ab Tag 3 der Reise ohne Sound (also nicht mehr stattgefunden). Anlage ist so alt, dass es keine Ersatzteile mehr gibt. Bordtechniker konnten das Problem nicht lösen. Ein Ersatzteil wurde bestellt (so wurde uns von CMI gesagt, das muss aber noch nix heißen) und kommt vielleicht am 16.06.

Auslaufmelodie läuft nicht mehr über die Anlage. Im Moment behelfen wir uns der old-school Methode – Handy ans Mikrofon.

(In Hamburg kam Jörg Dunkel an Bord und löste diese Probleme).

**TV-Kanal:** 6, 7 nicht funktionstüchtig

Was auffällig ist, dass bei den neu verlegten Teppichen weiße Flächen durchdrücken (vom Kleber?) Sieht nicht wirklich ansehnlich aus.

Alles weitere separat an MS.

BB Problematik in separater Mail an MS und BK.

Gäste können keine Mails schicken ohne ein I-Ticket zu kaufen. Thematik wurde angesprochen und versucht von außen (IT-Manager Dejan) zu lösen. Leider zeigt sich CMI hier wenig kooperativ.

Eine ehrliche Kommunikation mit CMI ist genauso zuverlässig wie die Vorhersage der Lottozahlen. In vielen Punkten erzählen sie halt typisch amerikanisch viel aber tun nix. Ist leider echt anstrengend.

Im Gegensatz dazu hat sich die Zusammenarbeit mit der techn./nautischen Seite an Bord im Vergleich zu den vergangenen Jahren gebessert. Man kennt sich und die Macken des anderen und kann besser darauf eingehen.

**Unterhaltungsprogramm**Folgende Shows wurden aufgeführt: Klassik-Konzert Eddy Teger, 2x neue Welcome-Show (Premiere), Buddy Holly & Friends, Karneval in Venedig (Premiere), Musik ist Trumpf, Dinner for One, Great Gatsby Gala-Show, Klassik Highlights für Violine und Klavier, Best of Musical, Crazy Show, „The Name’s Bond“ (Premiere), Traumschiff-Melodien (Premiere), Celtic Dreams

Parties: Hafenfest-Party, 50er Jahre Party, Schlager Party, Tanz unter den Sternen, 20er Jahre „Party“

Crew-Show + legendäre Galley Rock Night

Folklore in Sevilla, Folklore in Rouen

Gesangseinlage beim Gold-Dinner, Gesangseinlage bei Diamantenen Hochzeit

Das Team von Seven Seas wurde zum letzten Jahr komplett ausgetauscht. Die Jungs und Mädels haben fleißig geprobt und bei allen Shows eine überzeugende Leistung abgeliefert. Viele gute Gäste Kommentare. Kurzfristige Änderungen werden besprochen und umgesetzt. Es macht Spaß mit dem Team zusammen zu arbeiten.

**Hotel**   
Das gesamte Hotel Department mit einigen neuen Kolleginnen und Kollegen aber auch mit zahlreichen alt Vertrauten (auf der DEU), unter der Leitung von Hotel Direktor Christian Brugner, haben ganze Arbeit geleistet.  
Wie in jedem Jahr ist die Übergabe mit CMI bzw. SAS nicht das einfachste Unterfangen und die erste Reise der Saison bietet immer Potential für alte Deilmann Gäste, sich über die goldene Vergangenheit zu äußern.  
Aber mit gewohnt solider Leistung konnten wir eine Vielzahl der Gäste von unserem Produkt überzeugen . Das Spezialitäten-Menu (-Restaurant) ist immer eine sichere Bank. Auch fanden wie gewohnt kulinarisch hochwertige Gala-Abende statt, das Maritime Köstlichkeiten Buffet, eine abwechslungsreiche Mischung der Gourmet-Frühstücks sowie Lunch-Spezials, wechselnden Highlights am Lido-Grill, verschiedene Kaffee- & Teezeiten, Themenbezogene Abendessen und Mitternachtsbuffets. Im Großen und Ganzen eine runde Sache.  
Spontane Änderungen (Ausflugsbus zu spät, Abendprogramm geändert, …) wurden kurzfristig und zuverlässig umgesetzt.

**Hospital Bericht**Siehe Hospital Bericht von Frau Dr. Barbara Held…

**Ausflugsbericht**siehe Ausflugsbericht von C. Pfeifer und A. Moellhausen

**Besondere Gäste**  
Eine auffällig alte Reise (Durchschnittsalter 72,9). Mit vielen, vielen alten Deilmann Gästen.

Frau Hach BN 67743: tja was soll ich sagen. Es gibt Gäste mit denen es das Karma aus irgendeinem Grund ganz genau nimmt. Frau Hach hatte zu Beginn der Reise ein paar Kleinigkeiten in ihrer Kabine, nach erfolgreichem Umzug in gleicher Kat. kamen weitere Probleme hinzu. Nach einem Upgrade auf Deck 8 (frz. Balkon Kabine) konzentrierte Sie sich auf andere Themen um sich zu beschweren. Nach Rücksprache mit Service wurde ihr ein Ausflugsguthaben angeboten, dies verweigerte Sie zu zunächst und forderte ein Upgrade auf ihrer nächsten Reise mit der Amera. Abgelehnt! Dann entschied sie sich doch für den Gutschein.

Herr Alfermann BN 741583 – ehemaliger Hoteldirektor und der Führung von Deilmann. Ich brauch nicht sagen, dass er alles schlecht fand und seinen Unmut immer und überall lautstark Ausdruck verlieh. Sowohl Captain als auch der CD hatten mahnende Gespräche mit ihm. Ein weiteres „ermahnendes“ Gespräch gab es, als sich andere Gäste darüber monierten, dass Herr Alfermann im Lido-Restaurant Gäste direkt auf die unterirdische Qualität des Services und der Speisen ansprach. Was er natürlich verneinte.

Herr Wrage BN 741583– Zimmergenosse und Mitbewohner von Herrn Alfermann. Eigentlich gar nicht so negativ eingestellt. Ließ sich aber mit fortwährender Reisedauer immer mehr von Herrn Alfermann beeinflussen, sodass auch für ihn am Ende der Reise das Ärgernis überwog, dass Phoenix nicht den Deilmann-Standard fährt. Ein klärendes Gespräch mit CD fand statt.

Frau Rubinstein Pachany (BN 537410) eine Dame des „Deilmann-Clubs“, extrem fordernd und einnehmend. Auch hier konnten wir machen was wir wollten, so richtig zufrieden wollte sie sich nicht stellen lassen.

Frau Oberdiek-Jarfe BN 764584: machte einen sehr verwirrten / dementen Eindruck. Sie fand oft den Weg auf Kabine nicht, vergaß zu essen und ließ ihre Gegenstände (z.B. Koffer) einfach hinter sich stehen. Am Abreisetag vergaß Sie ihre Koffer im Terminal und ließ den organisierten Fahrer stehen.

Frau Pflügge Graef BN 703857 – irgendwie schon unser Highlight der Reise. Davon abgesehen, das wirklich alles, und sie meinte ALLES schlecht war (vom Teppich, über keine Fernsehzeitung, das Essen, das PHX-Team, der Service, der ihren Koffer nicht auspackt, und irgendwie auch ihr Mann,…) regte Sie sich furchtbar darüber auf, dass wir weder Rolltreppen noch Fahrstühle außen am Schiff hätten, um an Land zu kommen. Das habe man ihr bei der Buchung verschwiegen und so hätte Sie nun keine Möglichkeit von Bord zukommen. Es fanden tägl. Gespräche mit unserer Hospitality Managerin oder der Rezeption oder dem CD statt. Vergebens.

**Fazit**Im Großen und Ganzen eine runde Sache. Gespickt mit etlichen Highlights: Abschluss der großen Parade beim HH-Hafengeburtstag. Ausfahrt Madeira bei tollem Wetter, Blick auf die beeindruckende Atmosphäre und dazu die Auslaufmelodie live gespielt und das Manöver, SOWIE die Pier in Sevilla. Die Stadt ist einfach ein Hammer. Danke an Captain Flohr für das hartnäckig bleiben und das Kämpfen für dieses Ziel. Petrus war bis auf einen Tag (Honfleur) voll auf unserer Seite. Was auffiel, dass die Gäste schon etwas älter waren (Durchschn. Alter 72,9) und viele ehemalige Deilmann Gästen versuchten es den „neuen DEU Gästen“ mies zu machen. Dies brachte aber nix. Diese genossen und ließen sich durch die Schiffsbesatzung verwöhnen. Schöne Route. So gerne jederzeit wieder.

Kreuzfahrtdirektor Christoph Schädel

cc: Kapitän Hubert Flohr, Hotelmanager: Christian Brugner

Sea Chefs, V-Ships, Dr. Alois Franz, Klaus Gruschka, Jörn Hofer, Christian Adlmaier, Michael van Oosterhout, Thomas Gleiß, Christoph Schädel, Phoenix Fleet Management