

Adressat Norwegian Cruis Line (NCL)
 Beancka Alexander (Cruise Director)
 Gary Alldredge (Guest Services Manager)
 Andres Jaramillo (Internet Manager)
Email star_dsi@anuvu.com (Andres Jaramillo, Internet-Manager)

Kreuzfahrt-Erlebnisse

Kreuzfahrt vom 23.6. bis 3.7.2023 mit der

„Norwegian Star“

„Round Island und Grönland“

Inhalt

Vertrags-Konditionen

Die ersten Erfahrungen

Boarding

Die gebuchte Kabine

Einrichtung der Kabine

Grafische Darstellung der Reise falsch

Die Crew sieht die Gäste auch in sehr intimer Umgebung

Die Reise von Reykjavik nach Djupivogur

Internet an Bord

Fernsehen an Bord

Exkursionen gecancelt

Historisches

Crew only

Abendessen im Programm „Free at Sea“ im „Cagney’s“

Reklamation

Internationaler Standard ???

Kontroll-Möglichkeiten durch den Gast

Nanortalik wurde nicht angelaufen

Behandlung der Passagiere

durchschaubare Geschäftsphilosophie

Bewertung



Vertrags-Konditionen

Meine Daten

Name Bernd Meibohm
Adresse Calle Tecen 45-1
35009 Las Palmas
Tel.: *34 600808688
Email: belle_ile@gmx.de
Fax. *49 25193394914

Kabinen Nummer 8602 (Außenkabine mit eingeschränkter Sicht)
Gebuchtes Paket „Free at SEA“



- Premium-Getränkepaket in allen Restaurants, Spezialitätenrestaurants, Bars: Auswahl an alkoholischen & nicht-alkoholischen Getränken und Cocktails, Fass- und Flaschenbier, Spirituosen und Weinen bis zu 15 \$ pro Glas
- Spezialitätenrestaurant-Paket für das American Diner, Cagney's Steakhouse, Food Republic, La Cucina/Onda by Scarpetta, Le Bistro/Jefferson's Bistro, Los Lobos, Moderno Churrascaria, Ocean Blue und Bayamo by Ocean Blue, Pincho Tapas Bar, Q Texas Smokehouse, Palomar, Raw Bar, Sushi/Wasabi/Nama sowie Teppanyaki/Hasuki (Restaurantauswahl variiert je nach Schiff): 1 Mahlzeit (3-6 Tage Kreuzfahrt sowie Studio/Innen-/Außenkabine 7-11 Tage), Im Cagney's Steakhouse und Le Bistro darf der Hauptgang pro Person lediglich einmal bestellt werden. Das Cabaret, Cirque Dreams, Pincho Tapas Bar, Supper Club und Velvet sind zu einem vergünstigten Aufpreis auswählbar.
- Internetpaket pro Person: 75 Minuten (3-6 Tage Kreuzfahrten), 150 Minuten (7-11 Tage), 300 Minuten (12 Tage +)

 MV NORWEGIAN STAR Built under the newbuilding No. S. 648 in the covered building dock of the shipyard Jos. L. Meyer GmbH which was founded in Papenburg in 1795 on the river Ems in the north of Germany Date of contract May 2, 1998 First section in building dock June 23, 2000 Floating out September 30, 2001 Delivery October 31, 2001		 Certificate of Inspection  Tracking Number BMA-COI-47068-22 <table border="1"> <tr> <th>Name of Ship</th> <th>Port of Registry</th> <th>Official Number</th> </tr> <tr> <td>NORWEGIAN STAR</td> <td>Nassau</td> <td>8000359</td> </tr> <tr> <th>Gross Tonnage</th> <th>Net Tonnage</th> <th>IMO Number</th> </tr> <tr> <td>91740.00</td> <td>61087.00</td> <td>9195157</td> </tr> </table> This is to certify that the above named vessel has been inspected on behalf of The Bahamas Maritime Authority under the provisions of Section 172 (3) of The Bahamas Merchant Shipping Act 1976, as amended and was found to be satisfactory. Anniversary Date for this vessel is 04 November The next Annual Inspection is to be held between 04 August 2023 and 04 February 2024 Date of Inspection 09 November 2022 Place of Inspection Messina, Italy Tending Approved Nautical Inspector Pasquale Ottaviano This certificate has been issued by The Bahamas Maritime Authority at London on 17 November 2022 Name of authorised official: Frank McNulty This document is signed electronically in accordance with IMO FAL.5/Circ.39/Rev.2. Validation and authentication can be obtained from https://public.bahamasmaritime.com/verifycertificate using the QR code or Unique Tracking Number shown at the top of this certificate.  THIS CERTIFICATE SHALL BE POSTED IN A PROMINENT AND ACCESSIBLE POSITION ON BOARD THE VESSEL	Name of Ship	Port of Registry	Official Number	NORWEGIAN STAR	Nassau	8000359	Gross Tonnage	Net Tonnage	IMO Number	91740.00	61087.00	9195157
Name of Ship	Port of Registry	Official Number												
NORWEGIAN STAR	Nassau	8000359												
Gross Tonnage	Net Tonnage	IMO Number												
91740.00	61087.00	9195157												

Passagiere und ihre nationale Identität

1. USA	1.235 Passagiere
2. Canada	167 Passagiere
3. Deutschland	138 Passagiere
4. Spanien	96 Passagiere
5. Groß-Britannien	93 Passagiere
6. Diverse	xx Passagiere

Gesamt 1.729 + xx Passagiere

=====

Diese Verteilung auf die unterschiedlichen Nationalitäten führte sicher zu überproportionalen Berücksichtigung der Ess-, Geschmacks- und anderer Gewohnheiten.

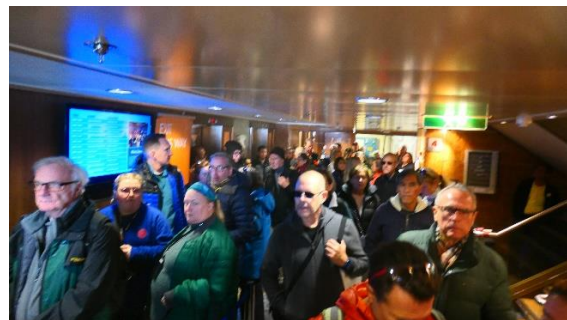
Leider fehlen an Bord adäquate Möglichkeiten (Internet-Zugang), diese Dokumentation ins Englische oder Spanische zu übersetzen,



Die ersten Erfahrungen

Boarding

Ich kam zu dem gebuchten Zeitpunkt an und sah eine Schlange zum Checking von etwa 200 Metern und das bei Regenwetter. Die Schlange bestand aus wartenden die Einlass in ein großes Zelt wollten. Es bewegte sich wenig und die Wartezeit war mit etwa einer Stunde zu erwarten. Die Bediensteten mit der Rückenaufschrift „ask me“ entschuldigten sich. Im Zelt angekommen, eröffnete sich mir ein weiteres Desaster. Das Zelt war voller wartender Menschen. Etwa 300-400 Menschen warteten hier auf den Zugang zur Rampe über die man ins schützende Schiff (bei Regenwetter) gelangen könnte. Endlich war man also vor dem Regen sicher und stand im Trockenen.



Beim Ausbooten nach Paamiut mussten die Gäste 40 Minuten im Deck 4 (Keller) warten bevor sie dann noch einmal 50 Minuten auf den offenen Zugang zum Alegesteg im Hafen warten mussten.

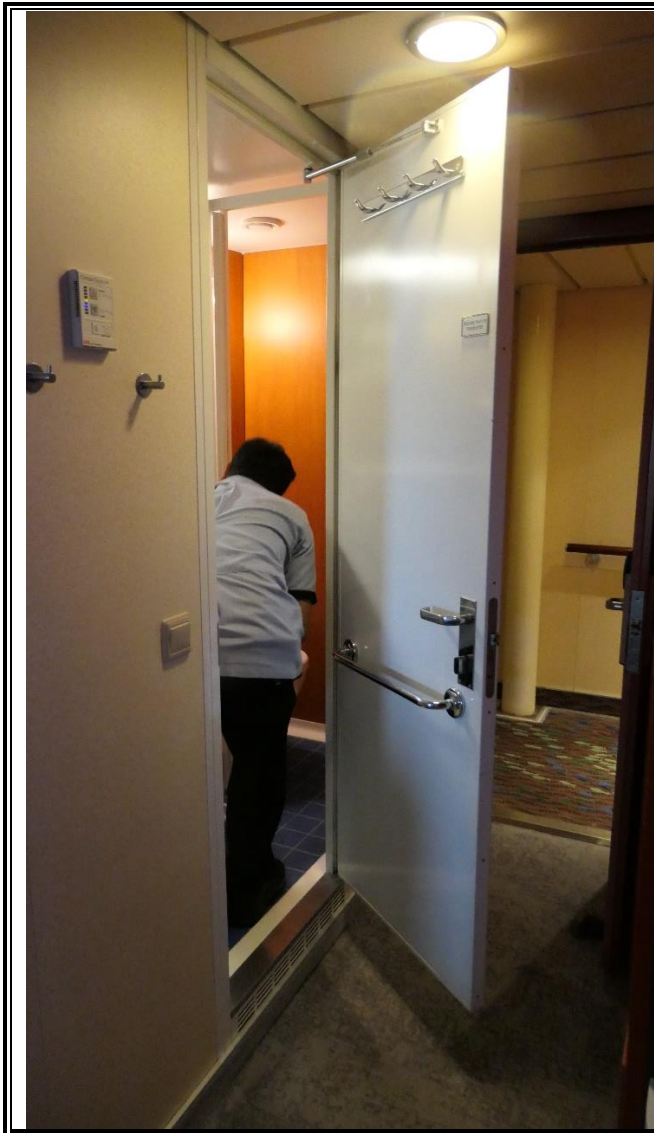
Schlangestehen überall





Wieder einmal Schlangestehen

Als ich dann die Kabine 8602 betreten wollte, bat mich der Room Service um Entschuldigung wegen der Belästigung, dass die Kabine immer noch nicht gesäubert sei.



Die Gesellschaft der Besatzung war überall präsent speziell in der Kabine Nummer 8602. Zunächst war der Zimmerservice nicht fertig und hat mich an der Nutzung der Kabine während meiner Ankunft über einen längeren Zeitraum stark eingeschränkt und das nach dem weiten Fußweg von Reykjavik zum Schiff und nach überstandener Schlange beim Check Inn. Später wurden die unangemeldeten Kabinenbesuche häufiger – nur durch das Fenster getrennt.

Gesellschaft in der Kabine

Ich ging im Kabinengang auf und ab. Nach ca. 15 Minuten konnte ich dann endlich die Kabine betreten. Das Bad war aber immer noch nicht sauber, aber ich wollte endlich meine Ruhe haben. Auch unter dem Bett scheint einiges verstaut zu sein. Der Zimmer Service bat um Zutritt, um unter dem Bett irgendetwas hervorzukramen.

Die Tender-Manöver vor dem Fenster nahmen jeweils beim „ins Wasser setzen“ und später beim Hieven der Tender mindestens 90 Minuten in Anspruch. Das führte nicht nur zur erheblichen Einschränkung der Intimität sondern auch zur akustischen Belästigung (Stimmen und Maschinengeräusche).



Die gebuchte Kabine

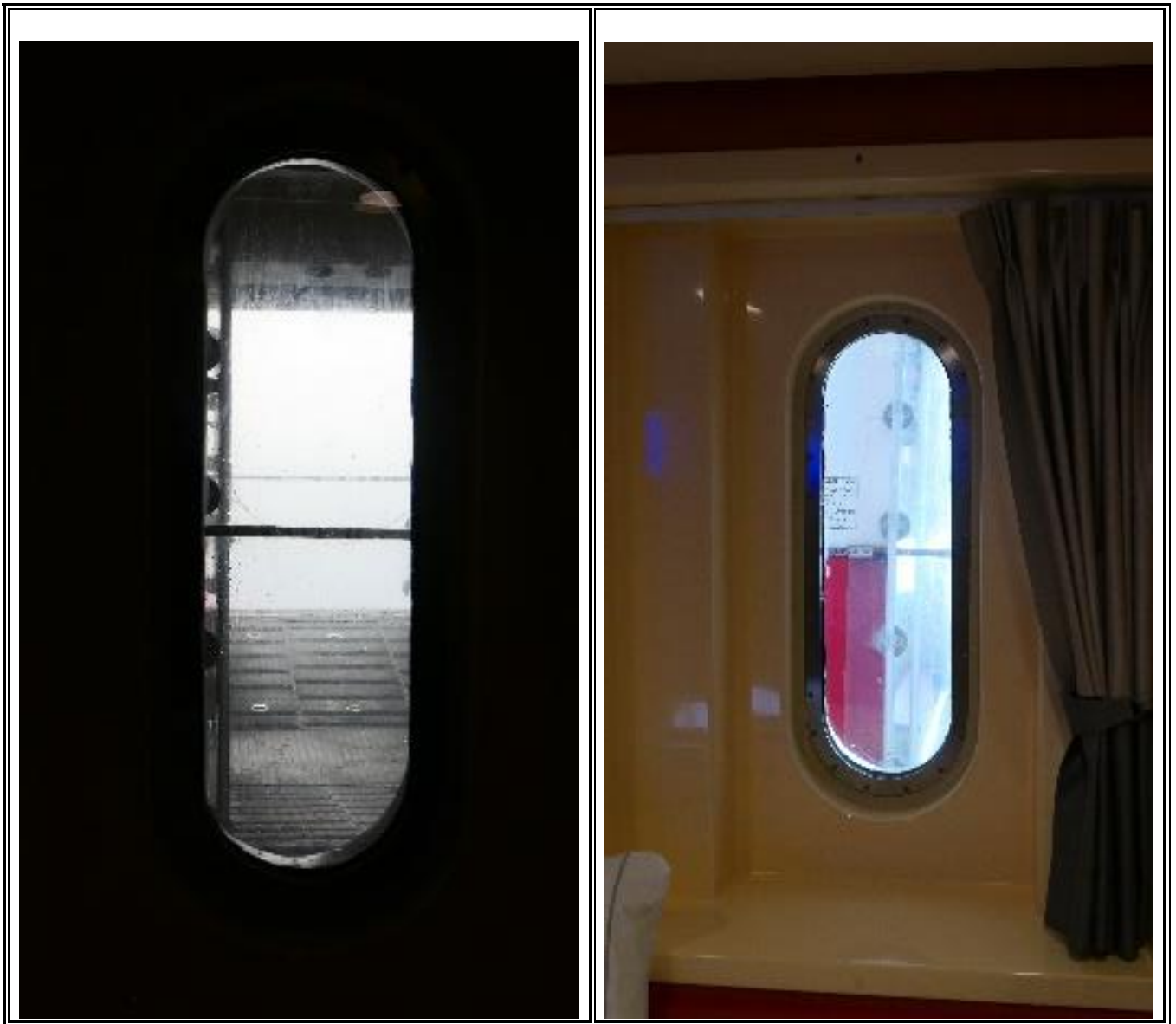
Die gebuchte Kabine Nummer 86002 mit „eingeschränkter Sicht“ sah ernüchternder Weise ganz anders aus, als in den Abbildungen der Norwegian Cruz-Line. Ich habe beschlossen, mich darüber nicht zu ärgern. Stattdessen wollte ich mit den vertikalen Sehschlitzen Vorlieb nehmen. Eines der beiden Fenster bot tatsächlich eine kleine Sicht aufs Meer, allerdings nur bei geöffneter Tür des Tenders - wenn auch deutlich eingeschränkt. So war es während der ersten beiden Tage. Mit der Lösung war die Sicht zwar sehr eingeschränkt, aber möglich. War diese Tür geschlossen, könnte man der Meinung sein, dass auf dem Meer dichter Nebel herrscht. Dieses war ja am 24.6. der Fall, deswegen ist mir die geschlossene Tür zunächst auch gar nicht aufgefallen. Besser wurde es bei Tendermanövern, wenn die Beiboote die Sicht aufs Meer komplett freigaben. Das Trifft aber nur während der Tagesaufenthalte am Anker liegend zu. Dieses war ja nur ein geringer Zeitanteil der Reise und natürlich nicht interessant, weil man ja ohnehin den Landgang plant und die freie Sicht ja dann uninteressant wird.



Die grosse Enttäuschung – Betrug, keine Sicht !!! Es gab nur etwas Tageslicht. Diese Kabine ist der Kategorie „Innenkabine“ zuzuordnen. Die Sicht auf das Meer ist komplett verbaut.

Am 2.7.2023 hatte ich Gelegenheit in die Nachbarkabine 8606 zu sehen. Hier gibt es tatsächlich freie Sicht aufs Meer durch eines der beiden (das linke) Fenster.

Die Kabine 8602 scheint (die Sicht aufs Meer betreffend) die schlechteste Kabine an Bord zu sein. Keine Sicht aufs Meer und zusätzliche Belästigungen wegen der Tendermanöver.



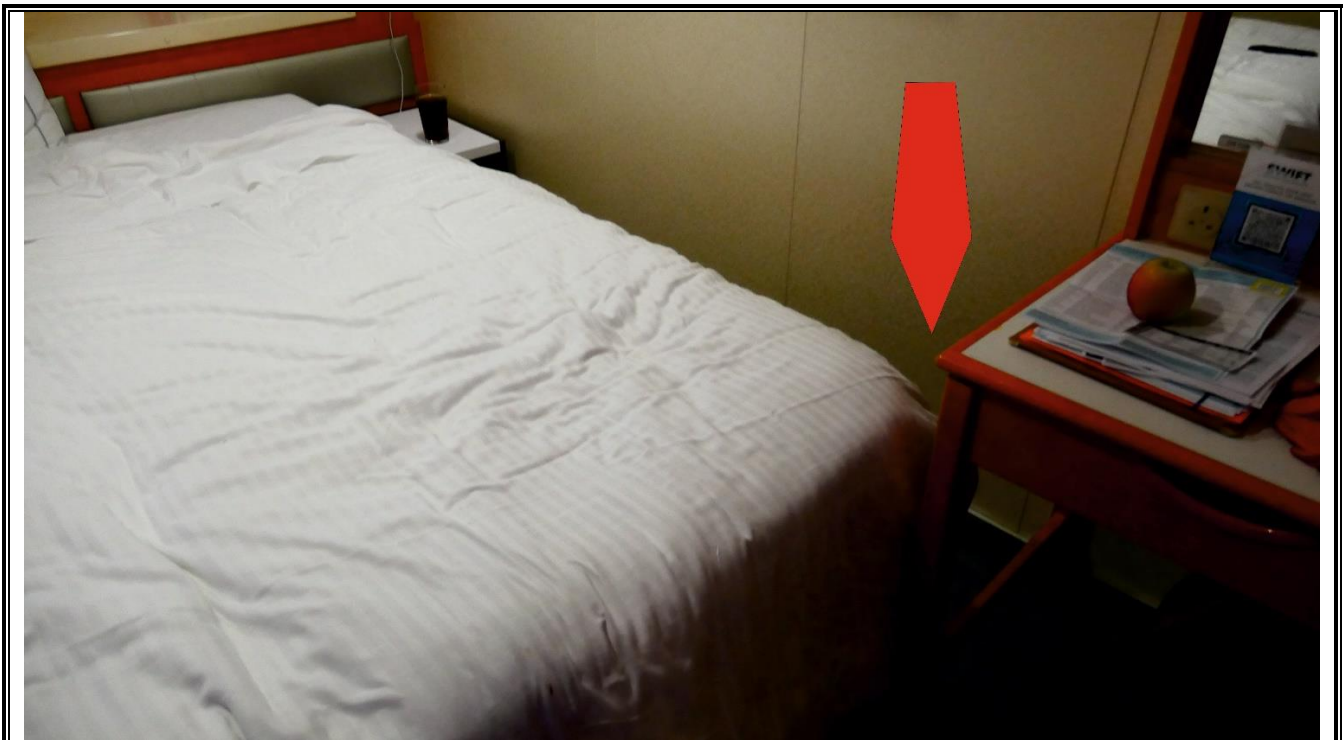
Eine Interpretation der eingeschränkten Sicht durch die Norwegian Cruze Line sehe ich mit großem Interesse entgegen. Die Kabine verfügt über eine eingeschränkte Sicht auf die Tender, aber auf keinen Fall eine eingeschränkte Sicht auf das Wasser!!!Die nämlich existiert nicht !!!

Siehe Reklamation Kabine

Einrichtung der Kabine

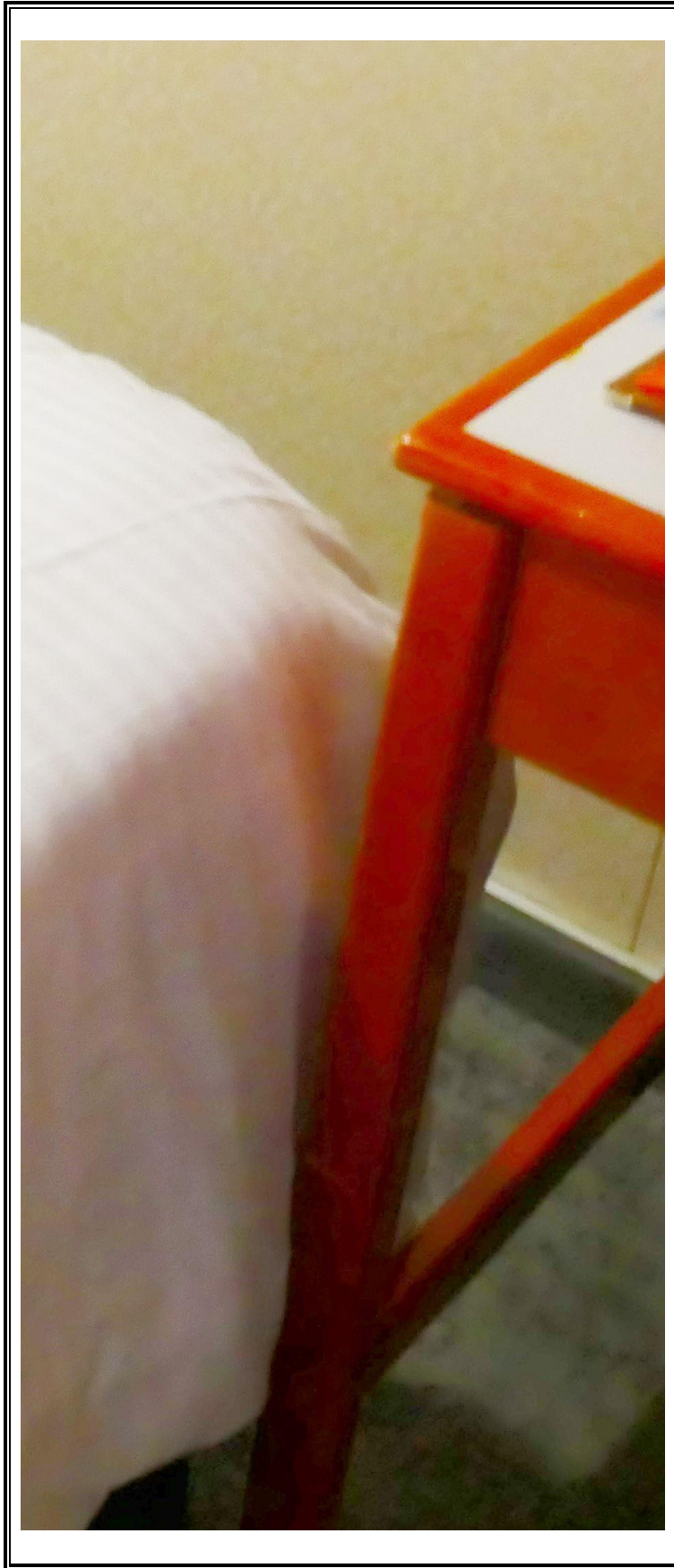
Das Schiff ist im Jahre 2000 an Norwegian Cruze-Line ausgeliefert worden, also schon älteren Datums. Von Außen macht es noch einen recht passablen Eindruck. Das zu seiner Zeit sicher von der Meyer-Werft dem Reeder vorgeschlagene Design war damals aktuell, heute überholt. Die Zeit hat sein Übriges getan (siehe Fotos).

Das abgerissene Tischbein hat seine Ursache sicher darin, dass es keine Durchgangsmöglichkeit zwischen Tisch und Bett gibt. Für eingeschränkt bewegungsfähige wäre diese Situation nicht akzeptabel.



NICHT Behindertengere hat !!!







Das Resultat: Die Möblierung oder das, was davon uebrig geblieben ist.

Am 28.6.2023 gegen 16.10 Uhr bekam ich besuch von einem Tischler, der den Tisch instand setzen wollte. Ich ließ ihm Einlass. Er war 20 Minuten mit Klopfen und hauen beschäftigt, damit er den Tisch wieder in seine Form brachen konnte. Das war schon eine erhebliche Belästigung. Diese Reparatur hätte natürlich abgeschlossen sein sollen, bevor ich diese Kabine betrete, da ich nicht der Verursacher war. Man mag sich kaum vorstellen, wie andere wichtigere Kontrollen an Bord ausgeführt werden.



Grafische Darstellung der Route falsch

Die Reise wurde in dem Angebotsprospekt nicht richtig dargestellt.

Itinerary Overview

Fri, Jun 23
Reykjavik, Ice...

Sat, Jun 24
Djupivogur, Ic...

Sun, Jun 25
Akureyri, Icel...

Mon, Jun 26
Isafjordur, Ice...

Tue, Jun 27
At Sea

Next 5 Days

Day	Land Tours And Cruise Ports	Arrive	Depart	Booked
Fri	Reykjavik, Iceland	---	4:00 PM	0
Sat	Djupivogur, Iceland	11:00 AM	7:00 PM	0
Sun	Akureyri, Iceland	10:00 AM	8:00 PM	0
Mon	Isafjordur, Iceland	7:00 AM	3:00 PM	0
Tue	At Sea	---	---	0
Wed	Nanortalik, Greenland	10:00 AM	8:00 PM	0
Thu	Paamiut (Frederikshab), Greenland	8:00 AM	7:00 PM	0
Fri	Nuuk, Greenland	6:00 AM	5:00 PM	0
Sat	At Sea	---	---	0
Sun	At Sea	---	---	0
Mon	Reykjavik, Iceland (Flight Departure)	6:00 AM	---	0

Due to security reasons, all guests must be on board 2 hours before sailing. Disembarkation usually begins 2 hours after docking. Itineraries are subject to change at any time without notice.

Due to security reasons, all guests must be on board 2 hours before sailing. Disembarkation usually begins 2 hours after docking. Itineraries are subject to change at any time without notice.



So hätte die richtige Abbildung aussehen müssen

Das ist natürlich ein markanter Fehler in der Routenbeschreibung und darf nicht passieren. Auch hier wieder Oberflächlichkeiten, die absolut nicht vertragskonform und damit beanstandungswürdig sind.



Die Crew sieht die Gäste auch in sehr intimer Umgebung

Der Verdacht ist auf diesem Schiff zumindest angebracht.



Die Reise von Reykjavik nach Djupivogur

(Tender-Problem)

Das Ablegen und die Reise verlief bei ruhigem, aber nebligem Wetter problemlos- Die Ankunft und das Ankermanöver ebenfalls. Allerdings war die Sicht sehr schlecht, weil der Nebel die Sicht doch erheblich behinderte. Der Kapitän informierte seine Gäste über Verzögerungen beim Ausbooten. Nach dem täglichen Informationsblatt wurde man über die Tender-Prozedur informiert. Man musste sich ein sogenanntes Tenderticket beschaffen, welches es an einem weiter abgelegenen Ort (im Vorschiffsbereich) – eine Bar - mit Tanzfläche zu beschaffen gab. Die Schlange hier war schon sehr abschreckend. So entschied ich mich zum Ende des Zeitfensters erneut zu erscheinen, um ein Tenderticket zu erhalten. Hier drückte man mir ein „Aktivitätsticket“ in die Hand. Dieses unterschrieb ich Anordnungs-gemäß, ohne es weiter zu betrachten. Ich wunderte mich aber, dass ich hier in der Gruppe 1 aufgenommen wurde. Als die Gruppe 1 aufgerufen wurde, stellte ich mich erneut in eine Schlange am Fahrstuhl. Hier erklärte eine junge Dame sehr aufgeregt, welche Gruppen sich nach unten an die Tenderplattform begeben dürfen. Als ich an der Reihe war, eröffnete diese Dame mir, dass dieses kein Tenderticket sei. An einem Passagier-Infostand – erneut in einer Schlange und wie sich herausstellen sollte Verlust kostbarer Zeit, erklärte man mir, dass es für die erneute Suche nach diesem Tenderticket bereits zu spät sei. So gibt es für mich heute keine Gelegenheit mehr, das Kreuzfahrtschiff zu verlassen. Ich war empört. Der mich bedienende Herr konnte meine Aufregung nicht verstehen und ignorierte weitere Fragen meinerseits. Er bewegte sich dann zu einer Kollegin, die ihm mitteilte, dass ich auf ein sogenannten „open-tender warten müsse, ohne mir weitere Informationen zu geben oder geben zu können. Die Konversation war aufgrund meiner Aufregung bereits sehr angespannt. Eine letzte Frage wurde mir dann doch noch beantwortet. Auf meine Frage, wie lange ich zu warten hätte oder wie viele Tender es gäbe, antwortete mir dieser sehr unfreundlich „2 Hours“. So ging ich in mein „Statetroom“ und harpte der Dinge.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Cruise Director's Staff Activity Card

 **NORWEGIAN**
CRUISE LINE®

Activity Card Prize Redemption will be on the last day of the cruise.
Please check your Freestyle Daily for time & location.

Guest Name: _____

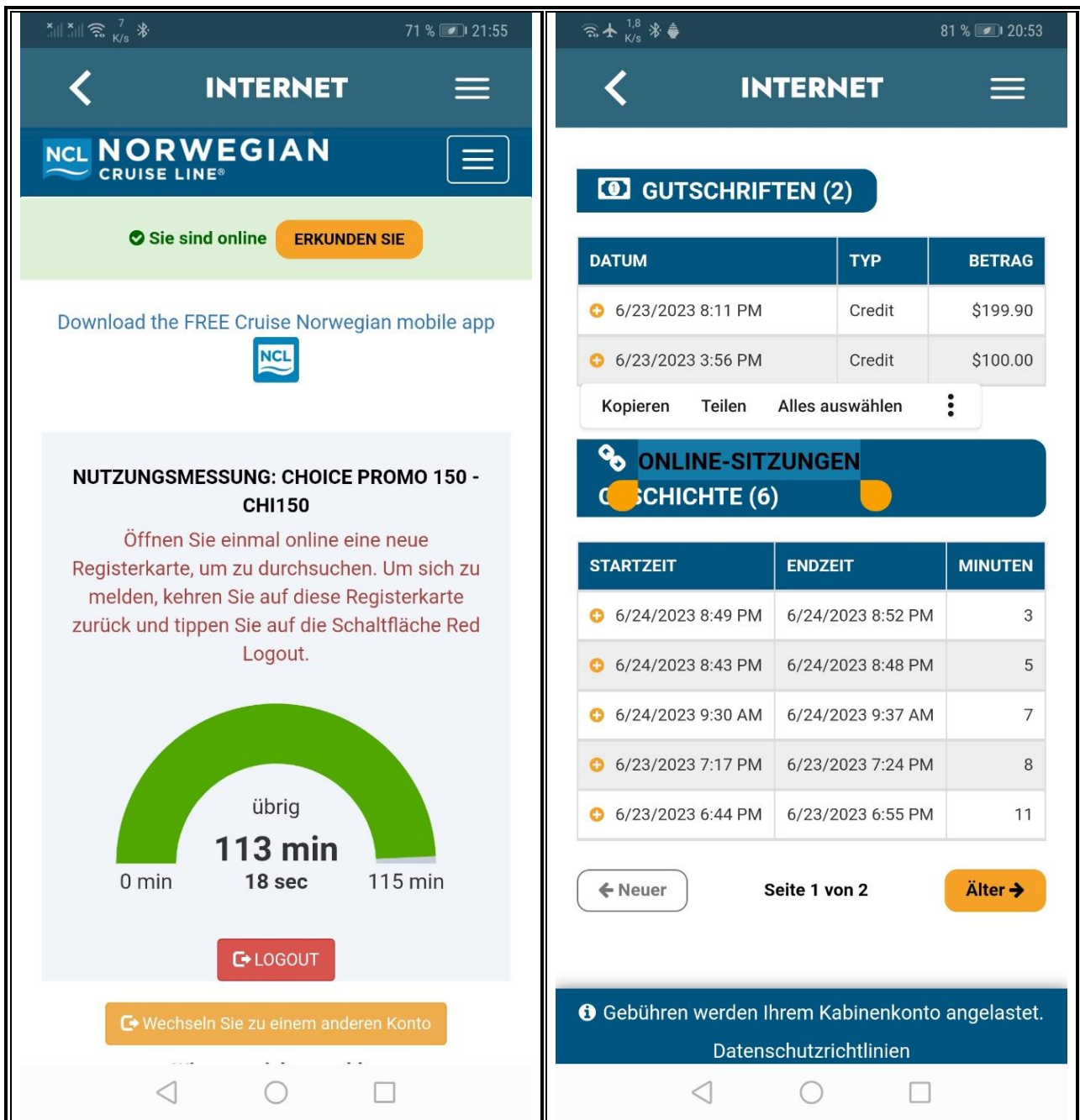
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Später erfuhr ich, dass diese Karten vor Beginn jeder Aktivität ausgegeben werden. Ein Grund dafür ist nicht ersichtlich. Bedeutet natürlich aber wieder Schlange stehen.



Internet an Bord

Ich buchte das vielversprechende Paket „Free at SEA“, in diesem Paket sind 150 Minuten freier Zugang zum Internet enthalten. Die versuche hier dann im Internet zu surfen, blieben zunächst erfolglos. Nach etwa 8 Minuten hat sich dann eine Seite aufgebaut und man konnte sich tatsächlich weitere Seiten ansehen. Auch WhatsApp funktionierte und die Emails konnte ich auch lesen. Am 24.6. gegen 20.45 Uhr verstrichen bei 3 Versuchen ganze 15 ungenutzte Minuten der so wertvollen Internet-Zeit. Für den Gast eine klare Abzocke, die an Betrug grenzt. Die NORWEGIAN CRUIS LINE lässt sich jeden Tag den Internet-Zugang mit sage und schreibe 29,99 Dollar bezahlen, welches nicht einmal funktioniert.



Wie oft ich dann vergeblich versuchte, im Internet eine brauchbare Verbindung herzustellen, kann ich nicht mehr zählen. Aber immer vergingen für einen Versuch bis zu 7-10 ungenutzte Minuten. Zur Erinnerung „NCL lässt sich diese Minuten bezahlen, wobei 1 Minute etwa mit -,50 Cents gleichzusetzen ist.

Fernsehen an Bord

Das Fernsehprogramm, lässt sich auch nur an Schönwetterlagen empfangen. Normalerweise erscheint meistens dieses Bild. Es gab keinen Hinweis darauf in der Reisebeschreibung.



Die Fernsehqualitaet und Verfuegbarkeit laesst zu wuenschen uebrig

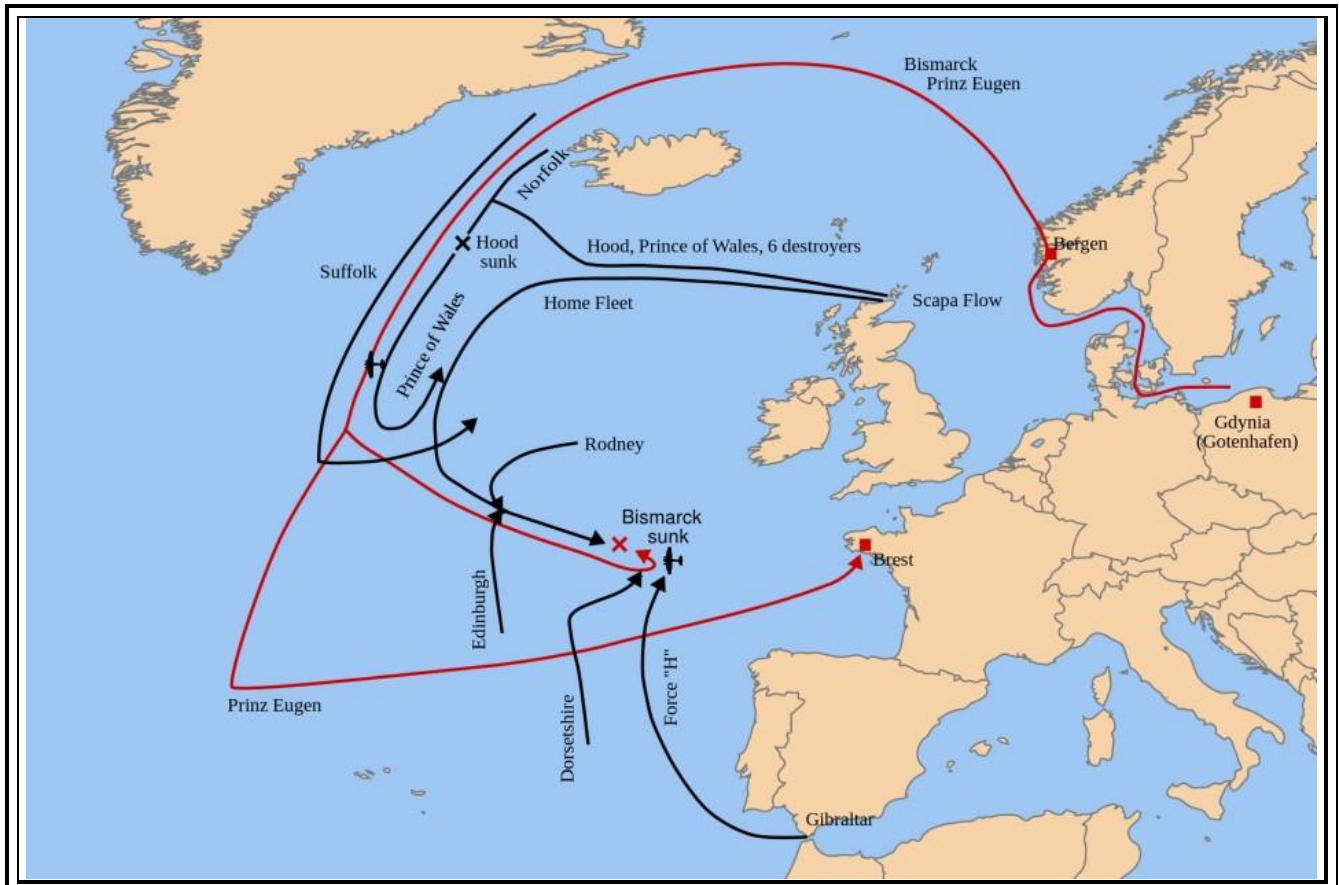
06.26. Heute um 17.23 Uhr habe ich die beiden bereits gebuchten Exkursionen gecancelt

Zu sehr ist die Preisgestaltung sehr suspekt. Das Angebot „Free at Sea“ ist natürlich verlockend, für die Exkursionen einen Nachlass von 50 Dollar zu erhalten, aber diese 50 Dollar sind von vornherein auf die Exkursionspreise aufgeschlagen. Eine simple Exkursion, der Spaziergang von 1,5 Stunden in einem Dorf mit 500 Einwohnern und einigen bedeutenden Menschen, wie Krankenschwester und Lehrer wird mit 100 Dollar berechnet. Auch das könnte man unter der Kategorie Betrug abhaken, zumindest „Irreführung“.

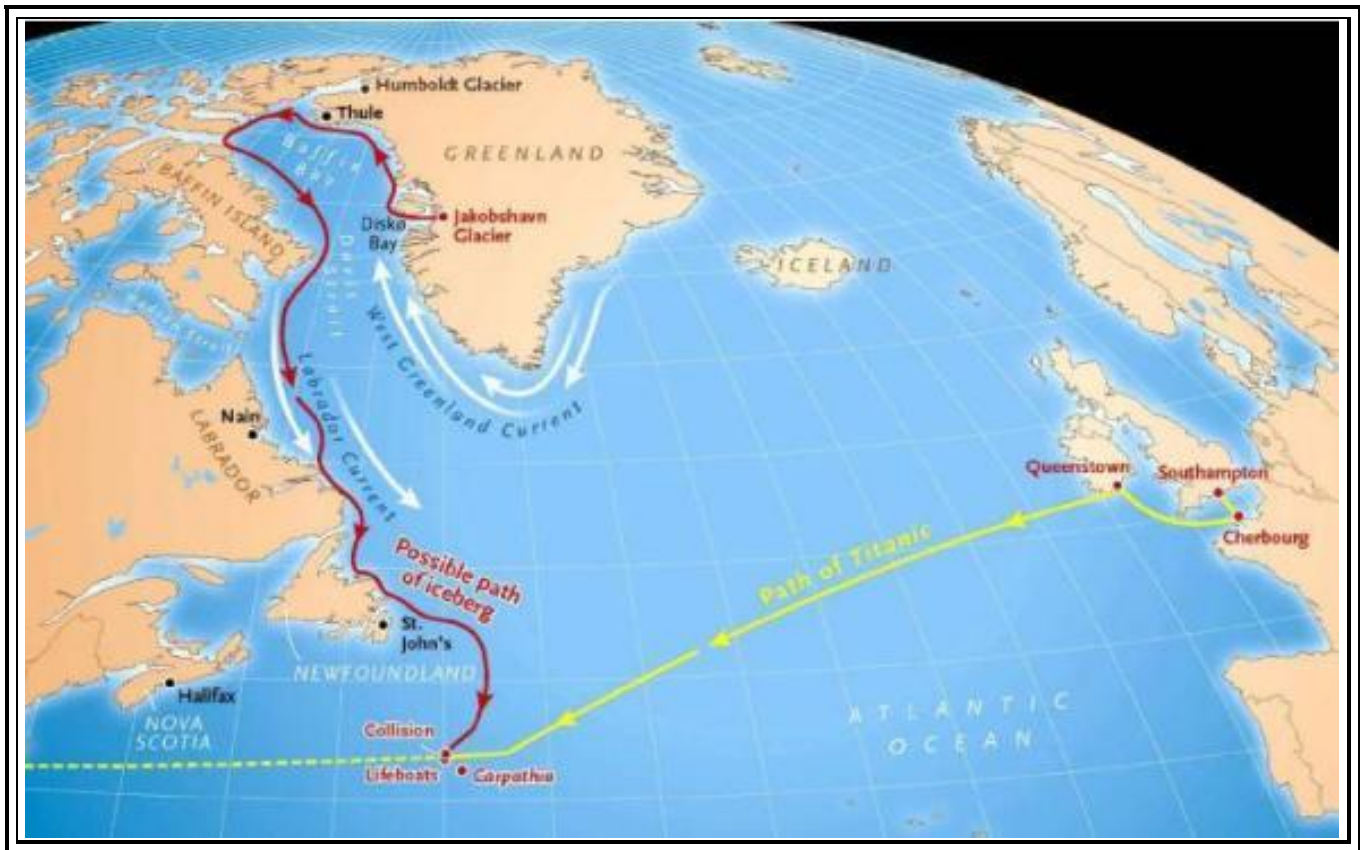
Konsequenterweise werde ich mich von diesen Wucherpreisen mit Betrugsversuch nicht locken lassen.

Historisches

Wir sind in der Labradorsee angekommen. Hier ist die „Hood“ nach mehreren Treffern durch die „Bismarck“ gesunken. Es gab über 2000 Tote zu beklagen. 2 Tage später erwische es dann die „Bismarck“, die auf dem Weg zur französischen Küste war, um einen Ruderschaden zu beheben. Ein Hinweis der Crew auf diesen geschichtlich und besonders für Interessierte der Seefahrtsgeschichte fehlte.



Auch die Titanic ist in diesem Gebiet unterwegs gewesen, zumindest der Eisberg oder der Strom, der den Eisberg zur Titanic führte und der schließlich für den Untergang sorgte



Crew only

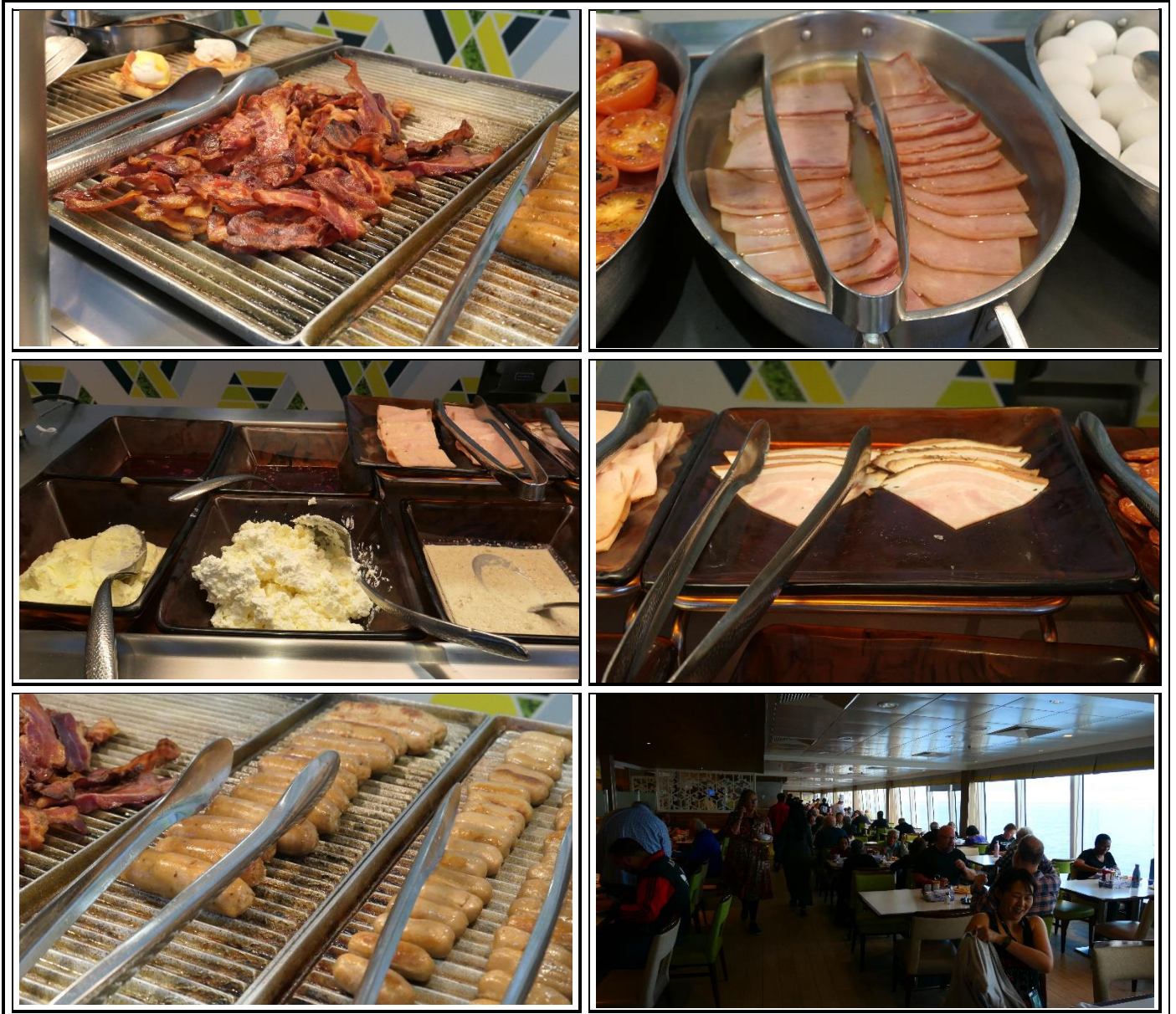
Dass die NCL mehr an ihre eigene Bequemlichkeit denkt, als an das Wohl der Kreuzfahrtgäste, habe ich schon beschrieben. Heute in der Labradorsee ist die Temperatur noch ein wenig gefallen und der Wind ist kalt. Die Reception eines Restaurants „Cagney’s“ im 13. Deck ist nun in der Nähe einer Tür auf den Außenbereich des Decks Nr.13. Zugegeben, es kommt kalte Luft herein, aber dass nun allen Kreuzfahrtgäste deswegen der Zugang zum Außendeck verwehrt wird, ist inakzeptabel. Die Gäste werden aufgefordert., das Deck Nummer 13 über Deck Nummer 12 zu erreichen.



Das bedeutet, eine Treppe heruntergehen, um eine Außentreppe, die zum Deck 13 führt, zu suchen. Vorher begegnete ich 2 deutschen Körperbehinderten, für die es damit wieder nur unter Verwendung des Fahrstuhls ermöglicht wird, an Deck 13 zu gelangen. Weite Wege für diese Personen zugunsten der Crew.

Essen

Das Essen auf der NCL Norwegian Star ist einfach nur mit katastrophal zu bezeichnen. Es ist alles sehr fettig und „billig“. Siehe Abbildungen.





Abendessen im Programm „Free at Sea“ im „Cagney's“

Ich habe mich angemeldet zum Abendessen am 29.6.2023 im „Cagney's“.

CAGNEY'S STEAKHOUSE		AWARD OF EXCELLENCE 2018 2022	
STARTERS		GRILLED CLASSICS	
CRAB CAKE \$19 Radish Salad Lemon Mustard Cream		Norwegian Cruise Line's signature steakhouse proudly serves <i>Certified Angus Beef</i> ®	
JUMBO SHRIMP TRIO \$19 Classic Cocktail Sauce		RIB EYE* · 16 oz \$39	
AHI TUNA TARTARE* \$18 Wasabi Pickled Ginger Green Onions		PETITE FILET MIGNON* · 5 oz \$31	
OYSTERS ROCKEFELLER* \$18 Mornay Sauce		FILET MIGNON* · 8 oz \$41	
SOUPS & SALADS		PORTERHOUSE* · 20 oz \$47 (*20 Dining Package Supplement)	
LOBSTER BISQUE \$14 Roasted Lobster Morsels		NEW YORK STRIP* · 12 oz \$39	
BAKED ONION SOUP \$11 Gruyère Cheese Croutons		BONE-IN TOMAHAWK* · 32 oz \$75 (*30 Dining Package Supplement)	
THE ICEBERG WEDGE \$11 Roma Tomatoes Garlic Spring Onions Blue Cheese Bacon Bits Choice of Dressing		SAUCES · \$3	TEMPERATURE
CAESAR \$9 Romaine Lettuce Parmesan Cheese Anchovies Croutons		Béarnaise	RARE: Seared on the outside, red and cool on the inside.
BEEFSTEAK TOMATO \$11 Sweet Onions Balsamic Vinaigrette		Green Peppercorn	MEDIUM RARE: Red, warm center. Slightly firm.
FEATURED SELECTIONS		Chimichurri	MEDIUM: Pink, hot center. Firmer than medium rare.
SLOW ROASTED PRIME RIB 16 OZ* \$39 Au Jus <i>Certified Angus Beef</i> ®		Port Wine Jus	MEDIUM WELL: Cooked throughout, a slight hint of pink in the center.
SURF & TURF* \$55 Filet Mignon 8 oz Lobster Tail <i>Certified Angus Beef</i> ® (*25 Dining Package Supplement)		House Made Steak Sauce	WELL DONE: Fully cooked through. No pink.
DOUBLE-CUT AUSTRALIAN LAMB CHOPS 12 OZ* \$43 Pearl Barley Risotto Red Wine Sauce		Maitre d' Butter	
DOUBLE-CUT PORK CHOP 14 OZ* \$29 Roasted Sweet Potato Apple-Brandy Grain Mustard Sauce		Yuzu Togarashi Butter	
		SEAFOOD	
		CEDAR PLANK STEELHEAD TROUT* \$33 Applewood Bacon Creamed Leeks Red Wine Sauce	
		GRILLED JUMBO SHRIMP SKEWER \$36 Grilled Asparagus Sautéed Mushrooms Garlic-Herb Drawn Butter	
		GRILLED FISHERMAN'S PLATTER \$45 Shrimp Scallops Calamari Branzino Crab Cake Mustard Remoulade Sweet Chili Dip	
		Add a Lobster Tail to any Entrée \$25	
		SIDES · \$9	
		BAKED RUSSET POTATO	GRILLED ZUCCHINI
		POTATOES AU GRATIN	CREAMED SPINACH
		TRUFFLE MASHED POTATOES	STEAMED BROCCOLI
		PARMESAN DUSTED TRUFFLE FRIES	SAUTÉED GARLIC MUSHROOMS
		ONION RINGS	PEARL BARLEY RISOTTO
Your check may reflect an additional tax in certain ports or itineraries. A 20% gratuity and beverage service charge will be added to your check. If you have any type of food allergy, please advise your server before ordering. *These items are served raw or undercooked, or contain (or may contain) raw or undercooked ingredients. Consuming raw or undercooked meats, seafood, shellfish, eggs, milk or poultry may increase your risk of foodborne illness. cagney's.com/food-safety			



Reklamation

Nun habe ich an der Rezeption um ein Gespräch mit einem Chef gebeten. Dieser Bitte wurde stattgegeben, Man würde mich anrufen, wenn dieser Zeit für ein Gespräch hat. Immerhin haben sie mir einen Zettel mit einer Inzidenz-Nummer in die Hand gedrückt. Man hat mich natürlich nicht angerufen. Stattdessen habe ich mich einmal wieder an den Info-desk gewendet. Jorge war sehr bemüht, mit Unterstützung der vorgesetzten einen Vergleich zu erreichen. Eine win-win-Ergebnis gab es einfach nicht. Wie erwartet, wurde mein Akzeptanz-Niveau heftig strapaziert.

 AGOSTINA MACARENA FERNANDEZ Guest Service Associate Office Phone no: 00 #411590	 JORGE RUILOVA Guest Service Associate Ex. 00	 ELSA HADJERI Guest Service Representative Handy Phone: 8817
--	--	---

Ein Gespräch am 27.06.2023 um 13.50 Uhr mit Jorge und Elsa (Chefin) führte zu keinem Ergebnis. Ich habe das Wort „Fraude“ (ist spanisch und gleichbedeutend mit Betrug) verwendet.



Der einzige Kontakt zur Außenwelt und zum Wasser – und das auf einem Schiff mit Außen Kabine, wenn auch mit „eingeschränkter Sicht“.



Guest Message

NAME: Bernd Meibohm

STATEROOM: 8602

RECEIVED: 6/28/2023

Dear Guests

We are very sorry to report that we are unable to change your stateroom right now. We will, however, keep your request open for any accommodation that may become available. If any stateroom opens up, we will let you know right away.

If you have any other questions or concerns, please call the Guest Services Desk at 00.

Thank you for choosing Norwegian Cruise Line®, and we hope you enjoy your cruise.

Yours sincerely,

FROM: Guest Service Team

TAKEN BY: mnfst13

Vorsichtshalber gibt es an Bord der Norwegian Star keine Möglichkeit, ein Beschwerdeschreiben oder Brief auszudrucken oder gar digital zu übertragen und damit entgegenzunehmen. Bei großem Datenvolumen, wie bei meinem PDF-Entwurf lässt sich dieses nur mit Reklamations-Zeitverzug ermöglichen, wenn sich an Land eine Gelegenheit ergibt. Wie in meinem Fall muss ich dafür ein Hotel aufsuchen, das mir eine Internetverbindung zur Verfügung stellt.

Internationaler Standard???

Der internationale Standard dieses Schiffes lässt zu wünschen übrig. Es wird weder tagsüber auf See noch – wie bei anderen Kreuzfahrtschiffen üblich – die „Nationale“ gehisst. Die Küche ist eher auf niedrigstem Niveau, keinesfalls internationalem Standard genügend zuzuordnen. Es gab weder Marmelade noch Honig. Auch nach langer Suche in der Küche durch einen Bediensteten am Büffet nicht. Die Basisprodukte für die Küche sind nur schlecht.



Frühstück !!!

Kontroll-Möglichkeiten der zu erwartenden Rechnung durch den Gast

Die Gäste an Bord haben nur eingeschränkte Möglichkeiten, die Ausgaben über ihr „Bordkonto zu kontrollieren. In dem Paket „free at sea“ z.B. sind nichtalkoholische Getränke enthalten. Die Mannschaft bittet aber immer um die Karte und machen etwas damit, was der Gast nicht sieht und kontrollieren kann. Der bekommt zum Abschluss die Rechnung vorgelegt, die er zu bezahlen hat. Langanhaltende Diskussionen sind oft nicht möglich, da der Gast anderweitig beschäftigt ist (mit seiner Abreise) und womöglich besorgt ist wegen Fahrtmöglichkeiten zum Airport etc.. So wird mit einer nicht zu vernachlässigenden Quote von Passagieren kalkuliert, die die Rechnungen bezahlen, ohne diese zu prüfen und oder gar beanstanden. Meine Frage nach einem „i would like to check my bill“ am 26.6. wurde mit ungläubigem Kopfschütteln begegnet. Nach einer deutlichen Bitte war man endlich bereit mir die Zwischen-Rechnung auszudrucken.

Der Kunde soll im Unklaren gelassen werden, um Reklamationen auf einen möglichst späten Zeitraum hinauszuzögern. Je später, umso schwieriger die zu erwartende Reklamation, da der Kunde unter Zeitdruck steht. Es fehlt an Transparenz.

Ein simples Beispiel ist eine Coca Cola. Eigentlich sollte diese im „free at sea“-Programm enthalten sein. Diese wird aus einem Schlauch abgefüllt. Natürlich fehlt hier ein Anteil der zu erwartenden Kohlensäure. Die Bestellung einer Dose wird aber dem Gast in Rechnung gestellt.

Nanortalik wurde nicht angelaufen

Schon gestern wurde das tägliche Infoblatt nicht herausgegeben. Offensichtlich kalkulierte man ein, dass der Hafen nicht angelaufen werden kann. Es gab starke Growler-Bewegung und das Wetter war auch nicht gerade sehr einladend. Auch heute Morgen war schon suspekt, dass es keine arbeiten an den Tendern gab. Die Info vom Kapitän hätte also auch schon wesentlich früher an die Gäste gegeben werden können. Wieder einmal wurden die Passagiere für dumm verkauft.

Die Reise und geplante Route führte uns weiter nach Paamiut mit sehr reduzierter Geschwindigkeit bei sehr ruhigem Wetter und einer Passage von 3 Growlern in einer Entfernung von mindestens einer Seemeile. Das hätte auf der Brücke lediglich einen Bediensteten erfordert, der das entsprechende Radar, kontrolliert. NCL hingegen hat hier erhebliche Kosten eingespart und muss in Nuuk eventuell noch nicht einmal nachbunkern. Natürlich wieder auf Kosten der Reisenden.

Es ist immer sehr einfach, sich hinter dem Risiko mit der Sicherheit des Schiffs und seiner Passagiere und Besatzung zu verstecken, anstelle den Reisenden einen Zugewinn an Genuss zu ermöglichen. Auch hier ist wieder zu erkennen, dass es ausschließlich darum geht, den Kunden das Geld aus der Tasche zu ziehen und das auf möglichst komfortablen Weg für die NCL.

Ich möchte ausdrücklich darauf hinweisen, dass ich jede Entscheidung eines Kapitäns respektiere. In diesem Falle sind jedoch Zweifel angebracht, da später an der nördlicher gelegenen Westküste Grönlands die wirklich gefährliche Situation durch Growler und Eisberge eintrat.

(sie auch Bewertung)

Behandlung der Passagiere

Für den morgigen Landgang werden die Kreuzfahrt Gäste tatsächlich aufgefordert, sich für dieses „Tender-Ticket“ ab 06:00 Uhr in eine Schlange zu stellen. Der Landgang selbst erfolgt dann später. Sicher werden alle Passagiere auf ein „Open-Tender-Ticket“ spekulieren. Das entsprechende Chaos ist vorprogrammiert.

Die Passagiere werden von der Norwegian Cruise Line wie ein Vieh-Transport zu den Zielen transportiert. Die Organisation, die es den Passagieren deutlich angenehmer gestaltet werden kann, ist nur teilweise funktionsfähig. Am 25.6. wurden keine Informationsblätter über den nächsten anzulaufenden Hafen verteilt. Offensichtlich hat man sich selbst an der Information Informationen zu beschaffe. Ist ja auch eine einfache Übung. Die Internet-Zugänge sind einfach katastrophal. In meinem Falle die Geschichte mit der Kabine. Ich habe die Reise aufgrund der Beschreibung und der Sicht (teilweise eingeschränkt, natürlich nicht auf die Tender, sondern auf das Wasser. Das Einzige, was mich an dieser Reise interessiert, ist die Natur und die Kultur des Landes. Das Einlaufen der Fjorde und die Navigation sowie die Dänemark -Straße interessieren mich besonders. Wird hier noch ein Hinweis auf das Gefecht zwischen Bismarck + Prinz Eugen und Hood und Prince of Wales erfolgen? ich bezweifle, dass dieses kriegsgeschichtliche Jahrhundert Ereignis vom Kapitän erwähnt wird. Ohne Sicht auf das Wasser ist diese Reise für mich uninteressant geworden. Damit hat Norwegian Cruise-Line sich keinen Gefallen getan. Wie schon an anderer Stelle erwähnt, sind Einkäufe an Bord wichtiger und die dementsprechende Werbung läuft im Fernsehen ununterbrochen – auch natürlich in eigenem Interesse. Dazu die nachstehend geschilderte Geschäftspraxis haben mir diese Reise gehörig vermiesen.

Auf diesem Schiff scheint die Meinung vorzuherrschen, dass der Passagier alles zu erdulden hat.

„Er hat schließlich auch schon bezahlt und eventuell verlässt der Zahlende Gast ja auch das schiff ohne Reklamation“



In der Schlange stehen sollte die Passagiere zur Verzweiflung bringen und das bei ungünstigsten Bedingungen.

Das für die Kreuzfahrtpassagiere angebotene Programm erinnert mehr an eine Beschäftigungstherapie in einem Altersheim als interessante Unterhaltung. Zum Beispiel fehlen Vorträge mit geschichtlichem oder geografischem Hintergrund. Auch ein Vortrag über Fauna und Flora in dieser Hemisphäre wäre interessant und würde sicher ein Theater füllen. Was soll dieses gefüllte Programm an Aktivitäten, an denen keiner teilnimmt oder sich langweilt? In dem vorderen Versammlungssaal Deck 7 gab es ein Spiel mit Makro-Fotos. Es sollte erkannt werden, ob es sich z.B. um eine Zitrone oder einen Marienkäfer handelt. Man sollte mir jetzt nicht erzählen, dass dieses adäquate Unterhaltung auf einem Kreuzfahrtschiff ist. Natürlich ist das Niveau der Reiseklientel unterschiedlich (siehe oben), aber das darf der Reiseanbieter NCL sich nicht zunutze machen. Der Reisende sollte wählen dürfen.

Auf die Bitte um eine Liste der fuer diesen fall zustaendigen manager, wurde ich an der passagier-Reception abgewiesen mit dem hinweis, dass die herausgabe der liste nicjht erlaubt sei. Diese liste ist aber immer auch im tv zu sehen, allerdings zu kurz um sich notizen zu machen.

Am 1.7.2023 habe ich auch mit einer Frau am tisch zuständig fuer die Abschlussrechnung gesprochen. Sie sagte mir, dass ich unbesorgt sein solle, der tägliche Betrag von 20 Dollar Servicegebühr wird Abend oder morgen zu meinen Gunsten zurückgebucht. Ich hätte ja unterschrieben. Wieso unterschreibe ich etwas, was zu meinen Gunsten erfolgen soll, dass nass NCL mir unterschreiben!!!

Verkehrte Welt aber immer zu Gunsten von NCL

„Der Passagier oder Gast soll sich bei uns wohl fühlen“

Geschäftsphilosophie

Die Geschäftsphilosophie der Rederei und des Schiffs „Norwegian Star“ wird geprägt durch übermäßige Werbung in eigener Sache wobei es dem Passagier in jeder Lage beschrieben wird, wie einfach er es doch hat, sein Geld los zu werden (rhetorisch zu seinem Vorteil) ohne auch nur annähernd dafür eine adäquate Gegenleistung zu erhalten. So wird er durch zweifelhafte Methoden dazu angehalten, ein Voraus-Trinkgeld zu bezahlen, welches später auf einer Rechnung erscheint. Dieses zurückzubekommen, wird nicht einfach sein. Wo bleibt die Motivation der Besatzung für dieses Trinkgeld gute Leistungen zu zeigen. Es wird der Besatzung auferlegt, höflich zu den Passagieren zu sein. Dass dieses eine auf erzwungene Höflichkeit ist, spürt man bei jedem Besatzungsmitglied und in jeder Situation.

Wenn NCL nicht so aggressiv auf ihre Kunden einwirken würde, mit dem Verkauf von ihren Artikeln an Bord, oder andere Dienstleistungen an Bord wie die maßlos übertriebenen Exkursionen, dann könnte man dieses ja akzeptieren. Ein einfacher Spaziergang von 1,5 Stunden kostet schnell 90 €. Der geführte Spaziergang ist Unsinn, da es keiner Führung bedarf um einen simplen behauenen Stein zu erklären. Die Kunden sollten sich aber immer dann zur Wehr setzen, wenn hier ein Ungleichgewicht zwischen den Vertragspartnern besteht. Zumal der Kunde bei diesen Abzocker-Methoden keine Chance hat, Entscheidungen in seinem eigenen Sinne zu treffen. Diese werden alle von der Reederei vorgegeben. Ich habe sofort meine Exkursionen gecancelt.

Diese Reise ist den Preis nicht wert. Eine Innenkabine wäre völlig ausreichend gewesen, ohne irgendetwas hinzuzubuchen. Auch die Exkursionen sind deutlich überteuert. Diejenigen, die diese Marketingstrategie akzeptieren, weil sie keine anderen Möglichkeiten sehen, sich von Bord zu bewegen, erlangen damit auch eine privilegierte Behandlung. Das ist das Klientel, das von NCL gesucht wird. Der im normalen Preis enthaltene Gewinn wird damit um das Dreifache erhöht.

Bewertung

Dieses Schiff und damit die gesamte Reederei ist absolut nicht empfehlenswert und ich bin überzeugt davon, dass vieles gegen internationales Recht verstößt, gegen deutsches Recht allemal.

Dinge und Funktionen, die nicht verfügbar sind, dürfen nicht angeboten werden. Das ist Betrug, zumindest Irreführung. Als Beispiel hierfür sind Internet und Fernsehen zu nennen. Der Kunde verlässt sich darauf, dass diese Einrichtungen zur Verfügung stehen. Es erfolgte vor Abschluss des Vertrages kein Hinweis darauf, dass diese Angebote mangelhaft sind. Im Gegenteil, man wurde regelrecht dazu aufgefordert das Internet upzugraden bei natürlich erheblichen Mehrkosten. Leicht verdientes und erschliches Geld für NCL.

Hierunter fällt natürlich auch die Formulierung

„eingeschränkte Sicht“.

Auf keinen Fall darf NCL sich hinter einer dehnbaren Interpretation verstecken bis hin zu gar keiner Sicht. Das ist in Kabine 8602 der Fall. Diese muss als Innenkabine geführt oder angeboten werden, Bestenfalls mit einfallendem Tageslicht, mehr aber auch nicht. Hinzu kommt die Belästigung der Crew bei Tender-Manövern. Durch die Störungen der Intimität in der Kabine hätte diese also noch nicht einmal die Kategorie „INNENKABINE“ verdient.

Mitunter sehen mehr Augen in die Kabine hinein als heraus.

Sie ist unter diesem Standard einzuordnen. (sie auch „Die gebuchte Kabine“) da man in den Innenkabinen nicht gestört wird.

Die Bedeutung des Wortes „**eingeschränkt**“ wird hier in inadäquater Weise verwendet, die Kabine wird mit eingeschränkter Sicht angeboten, verfügt aber über „KEINE“ Sicht. Das Internet und TV-Programme funktionieren tatsächlich nur eingeschränkt. Einen Hinweis in der Werbung dafür findet man zumindest vor Vertragsabschluss nicht. Erst an Bord wird man vorsichtig darauf hingewiesen. Für den Kunden zu spät, hat er doch bereits gebucht und bezahlt. In diesen Fällen wäre es angebracht, das Wort „**eingeschränkt**“ bei großzügiger Auslegung zu benutzen. Das Internet und das Fernsehprogramm funktionierten ja zumindest zeitweise, auch wenn es beim Internet anzuzweifeln ist. Die Sicht aus dem Fenster existiert gar nicht, sie ist ja verbaut durch die vor dem Fenster hängenden Tender. Eine Wortwahl die rein rhetorisch gewählt wird, ohne klare Definition und ohne Wahrheitsgehalt also.

Diese Kritik wäre nicht so detailliert ausgefallen, wenn nicht dieser Betrug mit der Kabine bestanden hätte. Eventuell hätte ich sogar die Nichtfunktion des Internets, des Fernsehprogramms mit der wirklich lästigen Werbung in eigener Sache und die sonstigen Qualitätsmängel sowie die gestörte Intimität hinweggesehen.

Die Verantwortung für verärgerte und aufgebrachte Kunden und Passagiere trägt NCL.

Ich bin froh, wenn ich in Reykjavik dieses Schiff verlassen darf. Ich fühle mich

„vershangheit“

