

Verwaltung der COSTA Smeralda

Alexandra

Telefon 7000

Anruf-Eingang am 24.11.2024, 17:05 Uhr

Thema „Noch keine Kreditkarte hinterlegt“

Anmerkung

In der myCOSTA Internetseite gibt es keinen Hinweis darüber, dass ich etwas zu bezahlen habe. Die Abbuchung der Internetkosten in Höhe von 408 + 3 Euro für einmalige Initialisierung habe ich kontrolliert. Sie sind tatsächlich bisher nicht bezahlt. Die kompletten Service-Kosten sind in dem bisher bezahlten Betrag enthalten.

Mein Pass ist immer noch in deren Händen!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Internet-Preis 510,-€

Angebot vor Reiseantritt 408,-€ (super Sonderangebot Einsparung 20%) + 3€

Nach ablegen 450,-€ (Sonderangebot)

Einsparung real 8,7 % $(100/450 \cdot 408)$

Gespräch mit Alexandra am 25.11.2024, 10:25 Uhr

Das Gespräch verlief ruhig. Sie stimmte mir zu, dass die von mir gebuchte Reise eine all-inklusive-Paket sei und dass die Service-Gebühren bereits im Preis enthalten waren, den ich bei der Buchung bezahlte. Somit entstehen für mich abgesehen von den Internetkosten in Höhe von 411 € keine weiteren Kosten, wenn ich nicht noch weiteres konsumiere.

Alexandra wurde dann jedoch zunehmend ungehaltener und stand auf, ohne vorher ein einvernehmliches Ergebnis erzielt zu haben. Mir wurde ein Zettel mit Konto-Informationen übergeben und wir verabschiedeten uns.

Ich machte mich sofort daran den Betrag von 411 € zu überweisen und schickte eine entsprechende mail an die ausgewiesenen email-adresse

Anruf-Eingang am 25.11.2024, 20:05 Uhr

Ich habe einen Anruf erhalten mit der Bestätigung, dass die überwiesenen 411 € eingegangen sind, obwohl Alexandra mir heute mitteilte, dass die Übermittlung der Information 3 Tage dauere. Weiterhin wurde ich in diesem Telefonat aufgefordert, umgehend zur Rezeption zu kommen um weitere 330€ zu bezahlen. Ich erkenne nicht den Grund dieser Rechnungsstellung, da die Reise als All-Inklusiv-Reise angeboten und mir in Rechnung gestellt wurde. Dieser Betrag ist von mir bezahlt worden inclusive Service-Gebühren. Es ist immer von 330 € (30 Tage x 11 € = 330 €) die Rede. Das wäre korrekt, wenn die Service-Gebühren noch offen wären. Die Differenz von 1 € Tag ist wohl auf Unstimmigkeiten zwischen Italien und dem Schiff zurückzuführen.

Email an Angel am 26.11.2024, 16:25 Uhr

Ich habe ein „Informe an Angel ...“ geschickt mit der bitte um hilfe, die er mir am tag zuvor angeboten hat.

Email-Antwort am 26.11.2024, 20:05 Uhr

Angel hat mein „informe ...“ nicht gelesen, sonst haette er nicht den sachverhalt wie folgt zusammengefasst. Wenn die servicekosten nicht vor antritt der reise bezahlt wurden, muessen sie an bord bezahlt werden. Er hat nicht verstanden, dass es unterschiedliche interpretationen der bezahlung gibt. Ich bin der meinung, dass die service kosten von mir bereits bezahlt wurden (siehe Rechnung bzw. abbuchung). Wieso tauchen die service kosten erneut in der bordrechnung auf ???

Gespräch mit Alexandra am 26.11.2024, 16:25 Uhr

Ich habe Alexandra die gewuenschen dokumente unterschrieben, bat um eine kopie meiner 3 unterschriebenen dokumente. Diesen wunsch verweigerte sie mir. Stattdessen haendigte sie mir ein abgerissenes stueck papier, das sie unterschrieben hat. Dann habe ich ihr den bisherigen Ablauf erzaehlt. Sie wollte sich jedoch fruehzeitiges unseres Problems entledigen und hat mich an einen deutsch sprechen Tunesier – Melli – weitergeleitet.

Gespräch mit Melli (Tunesien) am 26.11.2024, 16:45 Uhr

Ich bat zunaechst um eine email-adresse um die rezeption zu informieren. Die rezeption hat womoeglich keinen zugang zum bisherigen verlauf. Melli gab mir meinen COSTA Kontoauszug hat. Er gab mir eine email-adresse die aber nicht lesbar war. Das stellte ich aber erst in meiner kabine fest, also bin ich wieder in die rezeption gegangen. In anwesenheit einer weiteren COSTA-Mitarbeiterin bat ich um buchstabierung dieser email-adresse. Er nahm den zettel an sich und vernichtete diesen mit der information, dass er gar keine email-adresse hat. Nun bat er mich das dokument (informe) ueber bluetooth auszudrucken. Ich war damit einvertsanden. Er hatte es auf seinem computer gespeichert und ich war im besitz meines ausgedruckten pdf dokumentes „Informe der Kosten COSTA Smeralda ...“. Ich bat ihn, mich morgen zu empfangen um kompetent ueber das anliegen der kostenaufstellung bezueglich der service-kosten zu eroertern.

HINWEIS: Melli ist absolut nicht kompetent, ein gespraech in deutsch zu fuehren und schon gar nicht mit diesem sachverhalt. Ich akzeptierte letztendlich englisch als kommunikations-Sprache.

COSTA Smeralda 26.11.2024, 20:05 Uhr

COSTA Smeralda ist seit 4 Tagen ohne AIS unterwegs

COSTA Smeralda ist ab 2024.11.29 - 21:19 wieder mit eingeschaltetem AIS unterwegs auf dem Kurs nach Walvis bay.

COSTA Smeralda 26.11.2024, 22:07 Uhr

COSTA Smeralda stellt kein Internet zur Verfuegung !!!!!!!