

28.11.2024 an Bord der COSTA Smeralda

Guten Tag.

Nach dem heutigen Telefonat mit Alexandra und den Gesprächen in den letzten beiden Tagen bleiben mir Zweifel bezüglich des Sachverhaltes der meinem Konto belasteten Kosten. Ich bitte sie daher um Mithilfe bei der Aufklärung dieses Missverständnisses. Hierzu stelle ich gern meine beigefügte Sichtweise – auch zur Kommunikation mit „COSTA Genua“ (evtl. bedarf es dieser Kommunikation) zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Bernd Meibohm

Informen Kosten

26 November 2024

Zwischensumme 11,00 €

Sonstige Ausgaben

HOTEL SERVICE CHARGE

11,00 €

BERND MEIBOHM (Gast zahlenden)



25 November 2024

Zwischensumme 11,00 €

Sonstige Ausgaben

HOTEL SERVICE CHARGE

11,00 €

BERND MEIBOHM (Gast zahlenden)



24 November 2024

Zwischensumme 11,00 €

Sonstige Ausgaben

HOTEL SERVICE CHARGE

11,00 €

BERND MEIBOHM (Gast zahlenden)



23 November 2024

Zwischensumme 11,00 €

Sonstige Ausgaben

HOTEL SERVICE CHARGE

11,00 €

BERND MEIBOHM (Gast zahlenden)



22 November 2024

Zwischensumme 11,00 €

Sonstige Ausgaben

HOTEL SERVICE CHARGE

11,00 €

BERND MEIBOHM (Gast zahlenden) →

21 November 2024

Zwischensumme 411,00 €

H 20:10

Internet

Account Fee

3,00 €

BERND MEIBOHM (Gast zahlenden) →

H 14:26

Internet

PBFULL

408,00 €

BERND MEIBOHM (Gast zahlenden) →

Alexandra (Tel.: 7000)

Am 26.11.2024 habe ich die bisher aufgeführten Kosten heruntergeladen. Die von mir gebuchten internetkosten in Höhe von 408€+3€=411€ sind am 25.11. 2024 von mir überwiesen worden. In einer zwischenzeitlich erhaltenen email von

Angel Todorov
Administrative Manager
Costa Smeralda
Costa Crociere S.p.A. - Piazza
Piccapietra, 48 - 16121
Genova - Italia
<http://www.costacrociere.it>

Suggest contacting the German Host on board for clarification.

Sowie durch mehrere Telefonate wurde mir mitgeteilt, dass die Überweisungssumme von 411€ bei COSTA eingegangen ist.

Des Weiteren erhielt ich mehrere Telefonate, mit der Aufforderung mich möglichst umgehend bei der Rezeption zu melden. Auch abends um 20.30 Uhr. Hier solle ich „Papiere“ unterschreiben, dass der Betrag von 411 € eingegangen ist. Ich berichtete darüber, dass ich das Ergebnis meiner Sichtweise – die ich in einem

ausführlichen Schreiben erarbeitet habe - gern auch für die Korrespondenz mit COSTA Italien zur Verfügung stelle.

Die aufgelaufen täglichen Kosten in Höhe von 11 € bedürfen einer Klärung.

Hier einige Fotos der von mir gebuchten Reise:

MY CRUISE	MY CRUISE
MY CRUISE	MY CRUISE
VOLLPENSION Dieser Tarif bietet allen Komfort an Bord, ohne versteckte Kosten, angefangen bei der Vollpension.	VOLLPENSION Dieser Tarif bietet allen Komfort an Bord, ohne versteckte Kosten, angefangen bei der Vollpension.
• Vollpension: Frühstück, Mittagessen, Nachmittagssnack und Abendessen. • Das Trinkgeld an Bord ist inbegriffen. • Flexible Stornierungsbedingungen. • Bis zu 2 Kinder unter 18 Jahren reisen auf den meisten Abfahrten kostenlos. • Sie sammeln C Club-Punkte. • Jede Menge Spaß mit Shows und Live-Musik im Theater und in den Lounges sowie Clubs für Kinder und Jugendliche von 3 bis 17 Jahren.	• Vollpension: Frühstück, Mittagessen, Nachmittagssnack und Abendessen. • Das Trinkgeld an Bord ist inbegriffen. • Flexible Stornierungsbedingungen. • Bis zu 2 Kinder unter 18 Jahren reisen auf den meisten Abfahrten kostenlos. • Sie sammeln C Club-Punkte. • Jede Menge Spaß mit Shows und Live-Musik im Theater und in den Lounges sowie Clubs für Kinder und Jugendliche von 3 bis 17 Jahren.

Wählen Sie Ihr **Erlebnis.**

		MY CRUISE	ALL INCLUSIVE	WELTREISEN
B U C H U N G	Versicherungen		zubuchbar	
	Kombinierbar mit Katalograbatten (Happy Family Comfort, Single mit Kind)	JA	JA	JA
A N B O R D	Vollpension	JA	JA	JA
	Trinkgeld an Bord inklusive	JA	JA	JA
	Wahl der Tischzeit beim Abendessen (soweit verfügbar)	JA	JA	JA
	Getränkepaket	NEIN	JA My Drinks	JA Tischgetränke
	Wasser in Flaschen	NEIN	JA inkl. in My Drinks	NEIN
	Frühstück in der Kabine (auf Anfrage)		zubuchbar	
	Service in der Kabine (rund um die Uhr)		zubuchbar	
	Ausflugspaket inklusive	NEIN	NEIN	JA siehe Seite 174
C L U B	Punktesammeln für jede Kreuzfahrtnacht	JA	JA	JA
	Punktesammeln für Bordausgaben	JA	JA	JA
	Kombinierbar mit CClub-Rabatt	JA	JA	JA
	Privilegien und Vorteile an Bord	JA	JA	JA
	Rabattgutschein für die nächste Kreuzfahrt*	JA	JA	NEIN

* Der Gutschein ist für Clubmitglieder reserviert und kann bei Buchung einer Balkonkabine oder Suite zum Tarif All Inclusive auf den Kreuzfahrtanteil des Reisepreises innerhalb eines Jahres nach Ende Ihrer letzten Kreuzfahrt (einmal je Kabine) eingelöst werden (nicht anwendbar auf das Getränkpaket und die An- und Abreise). Ausgenommen sind die Weltreisen und deren Etappen. Nicht kombinierbar mit weiteren Rabatten.

LIST OF ITEMS TO BE PAID ON BOARD

ITEM NAME	DELIVERY			GUESTS	QTY.	PRICE per person (inclusive of service charges)	TOTAL
	DATE	TIME	LOCATION				
PBFULL Full Internet package	Whole cruise		CARD	Meibohm Bernd	1	€ 510.00 € 408.00	€ 408.00

Payment onboard € 408.00



Sehr geehrter Gast,

Um Ihre Costa Karte aktiv zu halten, laden wir Sie ein, eine Bareinzahlung vorzunehmen oder Ihre Karte an einem der 24-Stunden-Automaten auf Deck 7 zu registrieren. Danke.



Costa Crociere S.p.A.
Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Genova
P.I.C.F. 02545900108
Cap. Soc. euro 344.310.720,00 i.v.
Reg. Imp. Ge n. 02545900108
Tel. +39 010 5483 1 Fax +39 010 5483 290

- Page 1 of 1 -

Date: 11/11/2024

Credit Note: IN 240022746

Invoice Ref: IN 240021015

Booking Ref.: 32826456

Agency code: WE10991R
Contact: AdobeB2C

Bernd Meibohm
Tecén 45-1
35009 Las Palmas
LAS PALMAS GRAN CANARIA
ESPANA

SERVICES DESCRIPTION		AMOUNT
• Meibohm Bernd		
CRUISE Costa Smeralda Departure 21/11/2024		CAB: G00000/I1
Total Services	EUR	539,00 300,00
Passenger Total	EUR	839,00
88 - FUORI AMB.IVA (ART.7,15)		839,00
Total	EUR	839,00
Total paid	EUR	-839,00
Net balance	EUR	0,00

Ich legte diese Auszüge Alexandra im Gespräch am 25.11.2024 vor, die mir bestätigte, dass meine Interpretation richtig sein könnte.

Umgehend habe ich den Betrag von 411 € für das Internetpaket an das nachfolgende Konto überwiesen.

Costa SMERALDA

WIE KANN MAN AN BORD AUF SCHNELLEM WEG ZU BARGELD KOMMEN ?

Ganz einfach: MITTELS ÜBERWEISUNG

1. Überweisung der gewünschten Summe an:

Kontoinhaber: COSTA CROCIERE S.p.A.
Bank: Intesa San Paolo S.P.A., Sede di Genova
Via Fieschi 4 – 16121 Genova
Code ABI: 03069
Code CAB: 01400
CIN: O

IBAN code: IT75O0306901400100000063815

BIC: BCITITMM

Konto Nr. in Euro: 100000063815

Konto Nr. in US Dollars: 161009301885

2. Ein der Kopie der Bestätigung der erfolgten Überweisung an:

smeraldaadminman@costa.it

Bitte auch die folgenden Daten :

- Vor- und Nachname der Person, die das Geld senden soll
- Name des Schiffes : **Costa SMERALDA**
- Kabinennummer

Wenn Costa Crociere S.p.A. das Fax mit der Bestätigung der erfolgten Überweisung erhalten hat, wird der Zahlmeister an Bord verständigt und angewiesen den überwiesenen Geldbetrag an den Passagier auszubezahlen.

Für weitere Fragen diesbezüglich, stehen wir Ihnen gerne am Informationsbüro zur Verfügung.

B BERND <bmginkgo@gmail.com> 
bmginkgo@gmail.com

An Smeralda, Administrative Manager (Costa) 

25.11.2024, 13:02

Kosten fuer die Internetnutzung

Guten Tag,

ich habe das Internet-Paket "full-internet-package" fuer 408,00 € bei Ihnen am 19.11.2024 bei Ihnen gebucht. Der normale Preis betrug zu der Zeit 510 € bei Buchung an Bord. Sie haben den Preis von 408,00 € als Gelegenheitsangebot ausgewiesen mit einer Einsparung von mehr als 20 %, solange dieses vorab gebucht wird. Ich empfand es als Gelegenheit. Sofort nach dem Ablegen des Schiffes wurde der Preis tatsaechlich gesenkt und zwar auf 450 €, das entspricht einer Einsparung von lediglich 8,7 %. Trotz dieser beanstandungswuerdigen Vorgehensweise ihrerseits habe ich jetzt den Betrag von 408 € + 3 € fuer die Aktivierung = 411 € auf das unten angegebene Konto ueberwiesen. Den Ueberweisungsbeleg fuege ich dieser email bei. Der angewiesene Betrag wird sicher innerhalb eines Arbeitstages ihrem

Konto IBAN IT7500306901400100000063815

gutgeschrieben sein.

Mit freundlichen Gruessen

Bernd Meibohm

SEPA-Überweisung - Freigabe

 
Inhaber: Bernd Meibohm 

Überweisung vom	Girokonto
Empfänger	COSTA CROCIERE S.p.A.
IBAN	IT75 0030 6901 4001 0000 0063 815
Kreditinstitut	INTESA SANPAOLO SPA
Betrag	EUR 411,00
Verwendungszweck	Bernd Meibohm, Schiff: COSTA SMERALDA, Kabinennummer 12023, Kosten fuer Internetnutzung, Buchungsnummer 32826456 vom 20.11.2024, 408EUR+3EUR
Ausführung	Die Zahlung wird als SEPA-Überweisung ausgeführt und erreicht den Empfänger innerhalb eines Bankarbeitstages.

Ich erkenne nicht den Grund dieser Rechnungsstellung in Höhe von 11 € pro Tag, da die Reise als All-Inklusiv-Reise angeboten und mir in Rechnung gestellt wurde. Dieser Betrag ist von mir bezahlt worden inclusive Service-Gebühren (Total Services).

Ich weise darauf hin, dass ich keine Differenzen suche. Aufgrund eines erlittenen Infarkts möchte ich diese Reise in Ruhe genießen und bitte sie, von den wiederholten Anrufen zu diesem Thema abzusehen. Ich

wünsche lediglich die Aufklärung von unterschiedlichen Interpretationen und bitte Sie um die von Ihnen angebotene Hilfe. Sollte sich die ausgewiesene Summe von 11 € täglich als richtig erweisen, bin ich natürlich bereit, diese zu bezahlen. Ich bevorzuge dafür denselben Vorgang, wie ich ihn auch für die Summe von 411 € gewählt habe. Dieser hat sich als problemlos und schnell (Gutschrift am selben Tage) erwiesen.

Chronologische Zusammenfassung

26.11.2024, 16.30 Uhr, Gespräch mit Alexandra

(sehr freundlich und perfekt deutschsprechend)

und mit Mellek

(aus Tunesien, am Tisch der Rezeption)

Ich habe Alexandra die gewünschten Dokumente unterschrieben, bat um eine Kopie der 3 unterschriebenen Dokumente. Diesen Wunsch verweigerte sie mir. Stattdessen händigte sie mir ein abgerissenes Stück Papier, das sie unterschrieben hat. Dann habe ich ihr den bisherigen Ablauf erzählt. Sie wollte sich jedoch frühzeitiges unseres Problems entledigen und hat mich an einen deutsch sprechen Tunesier – Melli – weitergeleitet.

COSTA CROCIERE SA&PI COSTA SMERALDA	
Board, NOV,26-2024	
Our ref. 6889533/1	
Received from Mr./Mrs. BERND MEIBOHM Cabin: 12023,	
the amount of 411 EUR as a cash deposit.	
The cashier ("OPE3").	
Signature	

Für mein Anliegen und meiner Bitte um Aufklärung, wie Angel es mir per E-Mail vom 25.11.2024 empfohlen hat, bin ich an Mellek (aus Tunesien, am Tisch der Rezeption) weitergeleitet worden. Er hat mir mein PDF-Dokument ausgedruckt und war damit einverstanden, dass wir morgen, nachdem er dieses gelesen hat, wieder miteinander sprechen werden.

Ich bat zunächst um eine E-Mail-Adresse um die Rezeption zu informieren. Die Rezeption hat womöglich keinen Zugang zum bisherigen Verlauf. Melli gab mir meinen COSTA Kontoauszug. Er gab mir eine E-Mail-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 E-Mail-Adresse. Er nahm den Zettel an sich und vernichtete diesen mit der Information, dass er gar keine E-

Mail-Adresse hat. Nun bat er mich, das Dokument (informe) über Bluetooth auszudrucken. Ich war damit einverstanden. 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 über das Anliegen der Kostenaufstellung bezüglich der Service-Kosten zu erörtern.

HINWEIS: Melli ist absolut nicht kompetent, ein Gespräch in Deutsch zu führen und schon gar nicht mit diesem Sachverhalt. Ich akzeptierte Englisch als kommunikations-Sprache.

27.11.2024, 12.30 Uhr, Gespräch mit Rafik

(aus Tunesien, am Tisch der Rezeption)

Rafik (ebenfalls aus Tunesien, am Tisch der Rezeption) hat das von mir übergebene PDF-Dokument nicht finden können und hat eine Seite des von mir gestern überlassenen und ausgedrucktem PDF-Dokumentes kopiert. Ich wurde mit dem Hinweis verabschiedet, dass er dieses Dokument an COSTA Genua per E-Mail weiterleiten wird. Ich werde per Brief über den weiteren Vorgang informiert.

27.11.2024, 20:05 Uhr, Telefonat (hat seinen Namen nicht genannt, sprach „gebrochenes“ Deutsch

er teilte mir mit „sie müssen bezahlen ... sie müssen bezahlen“. Meine Fragen wollte er nicht beantworten, stattdessen sagte er mir „sie müssen bezahlen“.

27.11.2024, 20:20 Uhr, Anmerkung von mir

„Ich habe den Eindruck, dass alle sehr genervt sind, evtl. weil wir den Kurs ändern mussten, um einen medizinischen Notfall in Accra behandeln zu lassen“. Seit Tagen fährt die COSTA Smeralda ohne AIS-Transponder. Ist das ein Hinweis darauf, dass wir uns in Piraten-Gewässern bewegen? AIS ist für Schiffe über 300 BRT Pflicht und natürlich besonders für Passagierschiffe über 50 Passagiere.

28.11.2024, 09:05 Uhr, COSTA-Card wurde deaktiviert

Nach den Frühstückten wollte ich mich erfrischen und duschen, als ich bemerkte, dass ich keinen Zugang mehr zu meiner Kabine habe. Die Costa-Card war deaktiviert. Offensichtlich will man mich zwingen zur Rezeption zu gehen und die zu erwarteten Kosten in Höhe von 330 € zu bezahlen. 30 Minuten später funktionierte die COSTA Card jedoch wieder.

28.11.2024, 16:15 Uhr, Gespräch mit Alexandra

Alexandra sagte mir, dass die Bezahlung der 330 € erforderlich sei ohne mich darüber aufklären zu können, wo ich in den Internetseiten der COSTA einen Hinweis darüber finde, dass die Gäste dazu verpflichtet sind.

Hierzu solle ich um ein Gespräch an der Rezeption mit

- Burek oder
- Marko

bitten.

Ich sicherte ihr zu, dass ich das Gespräch suchen werde und morgen die Bezahlung über dasselbe Prozedere, wie mit dem Internet Paket von 411 € veranlasse.

28.11.2024, 17:53 Uhr, Anmerkung von mir

„Ich fühle mich durch die Ereignisse der letzten Tage derartig unter Druck gesetzt, dass ich nunmehr keine Möglichkeit mehr sehe, gegen diese versteckten Kosten vorzugehen. Man kennt sich aus mit solchen unangenehmen Gästen an Bord, und weiß sie unter Druck zu setzen. Deswegen sehe ich die einzige Möglichkeit darin, einen stressfreien Urlaub auf dieser Kreuzfahrt zu genießen darin, der Aufforderung der Überweisung von 330 € nachzukommen.

Natuerlich werde ich all meine Energie daran setzen durchentsprechende Bewertungen im Internet die Reederei COSTA Genua in Misskredit zu bringen.

28.11.2024, 18:35 Uhr, Gespräch in der Rezeption

man reichte mir ein Telefon, ich sprach mit Marko. Er sagte mir, dass er jetzt keine Sprechstunde hätte. Morgen könnten wir um 16.00 Uhr miteinander sprechen. Ich sagte zu.

29.11.2024, 16:15 Uhr, Gespräch mit Burek

Burek war ein gefragter Mann