

# COSTA Smeralda

## Ein Schiff der Repressalien, Verbote, der Irreführung und des Betruges?

2024.11.21 – 2024.12.21 Kreuzfahrt auf der COSTA Smeralda

INHALT
<u>KREUZFAHRT ALLGEMEIN mit COSTA</u>
<u>INTERNET bei COSTA</u>
<u>KONSUM-ANIMATION</u>

## Allgemeines

Je weiter das Schiff sich von der europäischen Heimat entfernt, umso transparenter wird die Geschäfts-Philosophie der Reederei COSTA oder auch nur des Schiffs „COSTA Smeralda“. Es ist verständlich, dass die Disziplin an Bord gewährleistet sein muss, aber nicht bei sehr belanglosen Sachverhalten, die der persönlichen Interpretation eines unsachverständigen Mitarbeiters der COSTA entspringt.

Hier einige Beispiele:

1. Die low-budget-Passagiere, die sich dem Konsumzwang auf der „COSTA Smeralda“ widersetzen, werden Repressalien ausgesetzt. Besonders gerne gesehen sind Alkoholiker, die Getränkepakete bestellen mit alkoholischen Getränken (siehe [Beispiel](#)).
2. Bei den Besuchen fremder Häfen dürfen die Passagiere, die keine Exkursion bei der COSTA gebucht haben, erst gegen 14.00 Uhr nachmittags von Bord gehen, während die COSTA Exkursions-Teilnehmer in der Regel, ab 08:00 von Bord gehen dürfen.
3. COSTA fordert den Pass ein, der erst beim Verlassen des Schiffes wieder ausgehändigt wird. Das ist unzulässig.

*So darf laut*

*[§ 1](#) Abs. 1 S. 3 PAuswG grundsätzlich nicht mehr vom Ausweisinhaber verlangt werden (ab 2010), den Personalausweis oder Pass als Sicherheit zu hinterlegen oder aus sonstigen Gründen aus der Hand zu geben.*

Diese Prozedur wird eventuell dafür genutzt, die Passagiere zu selektieren wie z.B. Konsumenten, die ihre Exkursionen bei COSTA buchen oder Druck auf den Passagier auszuüben im Falle von Diskrepanzen oder widersprüchliche Interpretationen von Situationen an Bord, die der COSTA nicht gefallen. Konsequenterweise muss die COSTA Reederei dafür Verantwortung tragen, dass die

Passagiere bei ihren Landgängen auch dann von COSTA betreut werden, da Passagiere an Land sich nicht einmal ausweisen können, geschweige denn einen Flug buchen, um das Schiff dann im nächsten Hafen zu erreichen. Auf keinen Fall darf ein Schiff unter diesen Bedingungen dann ablegen, wenn die Passagiere nicht vollzählig an Bord sind.

4. Bucht man eine Exkursion bei COSTA, wartet das Schiff auch bei Verspätungen der Exkursionsteilnehmer. Diejenigen, die in Eigenregie das Schiff verlassen, setzen sich diesem Risiko aus und müssen evtl. die Kosten der Nachreise mit Flugzeug oder anderen Verkehrsmitteln selbst bezahlen. COSTA erzeugt eine Stresssituation der Kreuzfahrtteilnehmer, die diese veranlasst, eventuell die Buchungen doch bei COSTA vorzunehmen. Passagiere der COSTA Smeralda berichten darüber, dass es in dieser Hinsicht provozierte Verspätungen gab und weiterhin gibt.
5. Der Besuch der Gymnastik-Zone und die Benutzung der Geräte ist nur mit Sportschuhen gestattet, die der Chef der SPA-Einrichtung (Alexandro) in Augenschein genommen hat und für adäquat empfunden hat. Das Problem ist, dass dieser keine Ahnung von Sportschuhen hat, also es bleibt seinem unqualifizierten Befinden überlassen, ob er den Zugang gewehrt oder verbietet (wie in meinem Fall).
6. Die Passagiere, die ihre COSTA Karte nicht mit einer gültigen Kreditkarte kombinieren, werden mit andauernden Anrufen konfrontiert und aufgefordert, wegen jeder Kleinigkeit zur Rezeption zu kommen. Eine Lösung wäre, das Telefonat nicht anzunehmen, aber man möchte sich dem belästigenden Niveau der COSTA Mitarbeiter nicht anpassen und nimmt Gespräche selbstverständlich an.
7. Wegen der dringenden ärztlichen Versorgung sind 2 Passagiere in Accra an ein pilot-Boot übergeben worden. Sind diese beide Passagieren eventuell Opfer des Stresses an Bord geworden (Herzinfarkt, Schlaganfall)?
8. Der hierfür erforderliche Umweg hat 3-4 Tage gedauert. Dafür wird der Namibia - „Walvis Bay“ - Hafen ersatzlos gestrichen. Dafür hat man den Gästen eine Entschädigung von 50 € in Aussicht gestellt. Es ist mit Problemen zu rechnen, da es die Rückzahlung von bereits erzielten Einnahmen bedeutet. Das Geld in den Händen ist das, was bei COSTA allem wichtiger erscheint. Unfall-Vermeidung durch Stress Vermeidung (bzw. – Erzeugung) bleibt hiervon unberührt, aber ist auf jeden Fall Vorrang einzuräumen. Die angebotenen 50€ stehen für mich in keinem Verhältnis zur entgangenen Opportunität, Namibia kennen zu lernen. War das doch eines meiner Hauptmotive diese Reise zu buchen.

## **9. VORSICHT ! Irreführung der COSTA Reederei**

Ich habe eine Kreuzfahrt-Reise bei der Reederei COSTA gebucht, die von Cruz de Tenerife nach Dubai führte. Die Reise sollte 30 Tage dauern und führte über Namibia, Südafrika, Mauritius, Oman nach Dubai.

### **1. KREUZFAHRT ALLGEMEIN mit COSTA**

Der zu bezahlende Preis für diese Entspannung versprechende Kreuzfahrt sollte der absolute Endpreis sein, ohne „versteckte Kosten“, inklusive einem „Total-Service“ sowie der üblichen Versorgung wie unten aufgeführt:

Paketpreis „my cruise“	beinhaltet
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kombinierbar mit Katalograbatten</li> <li>- Vollpension</li> <li>- Trinkgeld an Bord inklusive</li> <li>- Wahl der Tischzeit beim Abendessen</li> <li>- Punktesammeln für jede Kreuzfahrtnacht</li> <li>- Punktesammeln für Bordausgaben</li> <li>- Kombinierbar mit C Club-Rabat</li> <li>- Privilegien und Vorteile an Bord</li> <li>- Rabattgutschein für die nächste Kreuzfahrt</li> </ul>	Es fehlt jeglicher Hinweis auf zusätzliche Kosten

SERVICES DESCRIPTION	AMOUNT
CRUISE Costa Smeralda Departure 21/11/2024 CAB: G00000/11 Total Services	EUR 300,00
Passenger Total	EUR

Rechnung der „all-inclusiv-Kreuzfahrt“

**MY CRUISE**

**MY CRUISE**

**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.

**MY CRUISE**

**MY CRUISE**

**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.

**VORSICHT !!!**

**Versteckte Kosten (bei COSTA ja), diese erreichen schnell unerwartete Größenordnungen**

**Nach deutscher Rechtsprechung ist das Irreführung und damit unzulässig!**

Wählen Sie Ihr **Erlebnis.**

	MY CRUISE	ALL INCLUSIVE	WELTREISEN	
<b>B U C H U N G</b>	Versicherungen		zubuchbar	
	Kombinierbar mit Katalograbatten (Happy Family Comfort, Single mit Kind)	JA	JA	JA
<b>A N B O R D</b>	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
<b>C C L U B</b>	Punktesammeln für jede Kreuzfahrtnacht	JA	JA	JA
	Punktesammeln für Bordausgaben	JA	JA	JA
	Kombinierbar mit CIClub-Rabatt	JA	JA	JA
	Privilegien und Vorteile an Bord	JA	JA	JA
	Rabattgutschein für die nächste Kreuzfahrt <sup>o</sup>	JA	JA	NEIN

<sup>o</sup> 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.


**Wählen sie ihr Erlebnis (gemeint sind Kosten)**

**Während des Boardings wird einem der Pass abgenommen. Dann bekommt man einige Unterlagen (Werbung), sowie die COSTA-Card ausgehändigt. Diese COSTA-Card solle man umgehend mit einer gültigen Kreditkarte an einem an Bord bereitstehenden Automaten verbinden.**



**COSTA-KARTE UND ZAHLUNGEN AN BORD**  
 Innerhalb von 24 Stunden nach der Einschiffung müssen Sie Ihre Costa-Karte auf die von Ihnen bevorzugte Art – Kreditkarte oder Bargeldhinterlegung – aktivieren, um Ihre Ausgaben zu decken. Dazu können Sie die Automaten auf Deck 6-7 zur Hinterlegung von Bargeld und die Automaten auf Deck 6-7-16 zur Registrierung Ihrer Kreditkarte nutzen. Wo sich diese Automaten befinden, sehen Sie auf den Lageplänen, die an den interaktiven Monitoren zur Verfügung stehen. Zur Hinterlegung anderer Währungen als Euro wenden Sie sich bitte an die Rezeption.

Diese Verpflichtung ist während der Buchung auch in dem „Kleingedruckten“ nicht zu finden

 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.

Um die COSTA Karte aktiv zu halten, wird man **„eingeladen“**, eine Barzahlung vorzunehmen oder die Karte in Verbindung mit einer Kreditkarte zu registrieren. Kommt man dieser **„Einladung“** nicht nach, wird die COSTA Karte deaktiviert und man hat keinen Zugang mehr zu der gebuchten Kabine. Diese Vorgehensweise ist derart aggressiv, dass der COSTA Reederei vorgeworfen werden kann, die Passagiere über ein vertretbares Maß hinaus, zu belästigen. Auf keinen Fall ist diese Behandlung von Passagieren akzeptabel.

Das bewirkt, dass alle an Bord anfallenden Kosten über diese COSTA-Card laufen. COSTA ist damit im Besitz der totalen Verfügungsgewalt der Gäste, sowohl deren Identität betreffend als auch deren Kontostand. Ich gehe nicht davon aus, dass diese Verfügungsgewalt missbraucht wird, aber die Kreuzfahrer sind sich womöglich nicht darüber im Klaren, mit welcher Tragweite sie sich dem „Gastgeber“ ausliefern. Überall an Bord wird man zum Konsum von irgendwelchen Dingen animiert. Das Schiff ist voll mit zwar unscheinbaren Sonderaktionen und Werbeaktionen, aber sicher wirkungsvoll im Sinne der Umsatz- und

Gewinnmaximierung der Reederei. Natürlich wird bei der Preisgestaltung ein Gebietsmonopol (auf dem Meer gibt es keine Alternative) missbraucht, indem man für alles deutlich überhöhte Preise verlangt. Der Gast muss nur seine COSTA-Card zeigen (sobald diese aktiviert ist) und schon beginnt die gnadenlose Konsum-Orgie. Das schlägt sich ganz besonders bei den Exkursionen in den Häfen zu Buche. Die Preise für die von der Reederei angebotenen Exkursionen erreichen schnell mindestens das Doppelte des Preises einer ortsansässigen Agentur. Diese geht natürlich zu Lasten der Gäste aber auch zu Lasten des sozialen Gleichgewichtes der anzulaufenden Länder, die häufig auch nicht zuletzt durch die Kreuzfahrtschiffe einen maroden Arbeitsmarkt haben. COSTA ist hier als Verursacher an 1. Stelle zu nennen. Zusätzlich verbietet es COSTA natürlich, sich bei den Landgängen mit Konsumgütern zu versorgen (Getränke und Speisen). Das böse Erwachen für die Gäste kommt dann bei der Einsichtnahme der Rechnung über den Konsum und die aufgelaufenen Kosten. Besonders auffällig ist hierbei eine Position (Hotel Service Charge) von 11 € täglich.

<p><b>26 November 2024</b></p> <p>Zwischensumme 11,00 €</p> <p>Sonstige Ausgaben HOTEL SERVICE CHARGE 11,00 € BERND MEIBOHM (Gast zahlenden) →</p>	<p><b>24 November 2024</b></p> <p>Zwischensumme 11,00 €</p> <p>Sonstige Ausgaben HOTEL SERVICE CHARGE 11,00 € BERND MEIBOHM (Gast zahlenden) →</p>
<p><b>25 November 2024</b></p> <p>Zwischensumme 11,00 €</p> <p>Sonstige Ausgaben HOTEL SERVICE CHARGE 11,00 € BERND MEIBOHM (Gast zahlenden) →</p>	<p><b>23 November 2024</b></p> <p>Zwischensumme 11,00 €</p> <p>Sonstige Ausgaben HOTEL SERVICE CHARGE 11,00 € BERND MEIBOHM (Gast zahlenden) →</p>

Hotel Service Charge von 11 € täglich

Diese Kosten sind vor der Buchung in keiner Internetseite auffindbar. Der Schreck sitzt tief und der damit verbundene finanzielle Schaden der Gäste sehr hoch. Diese Position erscheint mit Ablauf des ersten Tages auf deinem Bord-Konto, das man verpflichtet ist auszugleichen spätestens beim Verlassen des Schiffes, in meinem Falle vorher, da es aufgrund dieser Irreführung keine Vertrauensbasis zwischen der COSTA-Schiffsbesatzung und den Gästen gibt. Sollte ein Gast einmal eine Zahlung vergessen oder gar hinauszögern wollen, wird er täglich mit Telefonaten belästigt, mit der Aufforderung sich bei der Rezeption zu melden und seine Konto-Positionen auszugleichen.

## 2. INTERNET bei COSTA

Ich habe für die Kreuzfahrt ein komplett-Paket für die Internetnutzung an Bord gebucht.

Internet-Preis	510,-€
Angebot vor Reiseantritt (super Sonderangebot Einsparung 20%) + 3€	408,-€
Nach ablegen (Sonderangebot)	450,-€
Einsparung real	8,7 % (100/450*408)

**Einsparung real 8,7 % und nicht wie dem Kunden vorher mitgeteilt über 20%**

## 1. KONSUM-ANIMATION

Das Konzept der Konsum-Animation auf diesem COSTA Schiff geht so weit, dass man den Gästen das Getränk mit Geschmack eines Apfelsinen- oder Apfelsaftes der schlechtesten Qualität nur morgens zur Verfügung stellt. Diese Getränke sind normalerweise in den sogenannten „Getränke-Paketen“ enthalten, die man extra buchen muss. Gäste, die kein „Getränke-Paket“ gebucht haben, müssen somit nur mit Wasser zufrieden sein. Natürlich kann COSTA es sich nicht erlauben, die Gäste ohne „Getränke-Paket“ verdursten zu lassen. Also buchen die Gäste ein „Getränke-Paket“. Oder man begnügt sich mit Wasser und füllt einen Saft während des Frühstücks in eine mitgebrachte Flasche ab, um während des Tages nicht nur Wasser zu trinken. Das aber führt wiederum dazu, dass beim Abfüllen eine Menge Flüssigkeit auf den Fußboden gelangt, so dass es sehr rutschig wird. Die Besatzung ist also ununterbrochen damit beschäftigt, den Fußboden zu wischen. Ebenso werden Getränke in den Fahrstühlen verschüttet. Auf den Teppichen sind Flüssigkeiten weniger sichtbar, aber man kann sich vorstellen, wie verschmutzt diese sein müssen. Die Kosten für diesen minderwertigen Saft für den ganzen Tag wären gering, im Vergleich zu den Bemühungen der Bediensteten und des Risikos, dass Passagiere stürzen und sich erhebliche Verletzungen zufügen. Das Konzept der zur Verfügung gestellten limitierten Getränkemenge verspricht offensichtlich, nach Einschätzung einiger Controller in der Abteilung Kostenrechnung bei COSTA mehr Gewinn auf Kosten der Sicherheit und der Gesundheit der Gäste.

### Fazit

#### VORSICHT!

Bei COSTA gibt man seine Identität und die Kontrolle über sein Kreditkartenkonto aus der Hand. Wenn man sich gegen diese Gewohnheiten der COSTA Reederei zur Wehr setzt, ist man Repressalien ausgesetzt. Als Gast wird man Opfer einer aggressiven Werbung und bei der Buchung unterliegt man der Irreführung.

Ansprechpartner ist in jedem Fall

**Angel Todorov**  
**Administrative Manager**

**Costa Smeralda**

**Costa Crociere S.p.A. - Piazza  
Piccapietra, 48 - 16121**

**Genova - Italia**

**<http://www.costacrociere.it>**