

Von: "Daniel Vogel" <daniel_vogel@hotmail.com>

Datum: 22. Februar 2010 09:32:20 MEZ

An: 'Alpenschule Tödi GmbH' <info@bergschule.ch>

Betreff: Beschwerde

Sehr geehrtes Alpenschule Tödi-Team

Unsere Gruppe hatte das Vergnügen, mit Ihrer Organisation gestern die Schneeschuhtour auf den Silbern zu unternehmen. Die Natur und das Höhererlebnis waren unvergesslich. Jedoch auch leider die Leistungen Ihrer Firma. Leistungen, die die teuren CHF 110.00 plus Mietkosten plus Transferkosten in keiner Hinsicht rechtfertigen:

- Die Gruppe war riesig (25 – 30 Personen). Dennoch wurde sie nicht nach Leistungs- und Wissensstufen triagiert. Dies hatte zur Folge, dass sich die Tourengruppe innert kürzester Zeit auseinander riss und mangels Instruktionen und geregelten Etappenpausen kilometerweit am Berg verteilte.
- Es gab kein Briefing zur Route, zum Timing, zu Gefahrenstellen und zu beachtenswerten Punkten. Keiner der Tourenleiter hat für den Notfall seine Handynummer angegeben.
- Der vorderste Teil der hintersten Gruppe wurde zirka den halben Aufstieg noch betreut, der Zuständige, unausgebildete und wahrscheinlich auch ortsunkundige Führer (leider hat er sich nicht vorgestellt, was mir von ihm in Erinnerung bleibt, ist nur, dass er mit einer unfreundlichen Bemerkung meinen warmen Tee ausgeleert hat) zog es dann aber vor, den Gipfel alleine zu erklimmen und verliess die Gruppe unerreichbar und ohne Kontrolle, was mit den hintersten Teilnehmern passieren könnte.
- Es wurden LVS verteilt, die veraltet sind und das Bergen eines Verschütteten enorm schwierig gestalten würden. Die in Ihren Unterlagen beschriebene Tätigkeit (Zitat) „Hier erklärt Ihnen unser Bergführer/Tourleiter, wie Sie die Ausrüstung richtig anwenden“ vor dem Start wurde nicht durchgeführt, die LVS wurden den meisten Teilnehmenden nicht erklärt. Eine Person unserer Gruppe musste sogar auf ein gemietetes LVS verzichten, da nicht genügend solcher Geräte vorhanden war. Er bestieg den Berg somit gezwungenermassen ohne LVS-Ausrüstung, was die Tourenleitung anscheinend nicht störte. Die verteilten Schneeschuhe waren für diese steilen Verhältnisse mit vielen Traversen nicht geeignet.
- Nachfragen im Nachhinein ergaben, dass nur einer der engagierten Tourenführer überhaupt die entsprechende Befähigung hat, eine Tourengruppe zu leiten. Dies ist verantwortungslos und kriminell. Tragisch und frech ist auch, dass alle Tourenführer den Gipfel des Berges gesehen haben, mindestens vier Teilnehmende mussten jedoch selbstständig und ohne Führung (!) den Aufstieg abbrechen und zum Ausgangspunkt zurückkehren. Weitere ca. sechs Leute wurden auf der Strecke zurückgelassen und erst beim Abstieg wieder begleitet.

Das Fazit unserer Gruppe – darunter bis auf zwei Personen alle mit mehrjähriger Alpinerfahrung und mit mehreren Personen mit LVS-Ausbildung – ist folgendes:

Die Tour war verantwortungslos und fahrlässig und unfreundlich geleitet. Das Streben nach Profit wird in Ihrer Organisation anscheinend deutlich vor das Sicherheitsbewusstsein und die Kundenfreundlichkeit gesetzt. Kein Franken der bezahlten – teuren – CHF 110.00 war die Tour wert. Den Gipfel hätten wir auch alleine gefunden, wenn wir den Vorspurten gefolgt wären.

Ich bitte Sie um eine eingehende Stellungnahme bis am Mittwoch 24. Februar 2010.

Freundliche Grüsse

Daniel Vogel

www.ooowww.ch

Von: Alpinschule Tödi GmbH [mailto:info@bergschule.ch]
Gesendet: Mittwoch, 24. Februar 2010 13:28
An: 'Daniel Vogel'
Betreff: Beschwerde - Meine Antwort evtl. zu Weiterleiten

Sehr geehrter Herr Vogel

ich war der zuständige Bergführer auf der Tour auf Silberer vom letzten Sonntag.

Dass bei einer solchen Tour nicht alle dasselbe empfinden liegt im Menschlichen. Ich schätze es aber, wenn man vor Ort bekannt gibt, wenn etwas nicht passt. Dann kann die Sache auch gründlich dargelegt werden. Wenn man die Probleme mit auf den Heimweg nimmt, staut sich meistens einiges zusammen, was bei nüchterner Beurteilung eigentlich keine Probleme sind.

Trotzdem dass Sie die Gelegenheit vor Ort nicht genutzt haben, möchte ich auf diesem Weg zu einigen Ihrer Beanstandungen meine Meinung ausdrücken.

* Ich habe am Anfang der Tour in Schänis die gesamte Gruppe begrüsst, mich und die beiden anderen Führer kurz vorgestellt und den weiteren Ablauf erklärt. Ganz ungehört ist dies ja nicht vorbeigegangen sonst wären nämlich nicht alle Leute in nützlicher Frist auf dem Parkplatz hinter dem Richisau präsent gewesen.

* Vor Ort habe ich erneut informiert und auch mitgeteilt, dass wir alle in derselben Spur aufsteigen werden und sich die beiden anderen Führer etwa in der Mitte und am Schluss der Kolonne plazieren würden. Dabei habe ich deutlich gesagt, dass wir etwa alle Stunden einen Halt machen.

* Eine Aufteilung nach Leistungsstufen? Wer beurteilt die Leistungsfähigkeit?

Meine langjährige Erfahrung zeigt bei solchem Vorgehen jedesmal dasselbe auf: diejenigen, die sich seriös vorbereitet haben und ihre eigene Leistung abschätzen können stehen in der Regel zurück. Diejenigen die sich überschätzen findet man immer wieder in der stärksten Gruppe. Glauben Sie mir, eine Stunde Aufstieg im gemächlichen Schritt, wie wir es am Sonntag gemacht haben, bringt für uns einen besseren Ueberblick. Spätestens bei ersten Halt hätte ich eine Selektion treffen können, wer den Gipfel erreichen kann und wer sicher nicht. Hätte ich bei diesem tollen Wetter, bei diesen guten Verhältnissen, die Hälfte nach Hause schicken sollen nur weil diesen eine Gipfelbesteigung eh nicht möglich war? Bei anderen Wetterverhältnissen hätte ich dies gemacht - nicht das erste Mal!

Die Tour ist unter den Anforderungen bei Aufstiegen 2 1/2 bis 5 Stunden eingestuft. Erwarten Sie von mir, dass ich jeden einzelnen, Auge in Auge, anfrage ob er das zu Leisten vermag? Ich erreichte als Erster den Gipfel in etwas weniger als 4 Stunden - wie ich es auch geplant hatte. Einige mussten für dieses Ziel die volle Leistung geben. Andere haben während dem ganzen Aufstieg geplappert - sie hatten genügend Leistungsreserve.

* LVS: hätte ich nicht selber einigen der Teilnehmer beim Anziehen des Gerätes bereits in Schänis geholfen, und die Geräte selber eingeschaltet, und hätte ich nicht angeordnet, dass am Ende der Brücke jeder mit eingeschaltetem Gerät zur Kontrolle bei Marc vorbeilaufen muss, würde ich Ihre Anregung ernst nehmen.

* Schneeschuhe: wir bewegen uns hier im Alpinen Gelände. Es führen keine Strassen auf die Gipfel. Also muss davon ausgegangen werden, dass im Auf- und im Abstieg Steilhänge überwindet werden müssen. Traversen, wie Sie schreiben, habe ich vermieden. Deshalb habe ich auch im obersten Waldbereich eine andere Route gespurt, als von den Skitourenfahrern vorhanden war. Dass man in diesem lockeren Schnee nicht gleich hochsteigen kann, wie auf einer betonierten Treppe, liegt in der Natur der Sache. Dabei haben sich die von uns angewendeten Schneeschuhe der Spitzenmarken "MSR" und "Atlas" längst bewährt.

Sehr geehrter Herr Vogel, ich bedaure es, dass Ihnen der Erfolg verwehrt geblieben ist. Ich wünsche Ihnen aber weiterhin viele erfolgreiche Gruppenevents.

(Name bekannt)

Bergführer

Mollis

Alpinschule Tödi GmbH
Kirchhaldenstr. 25b
CH-8722 Kaltbrunn

Von: Daniel Vogel [mailto:daniel__vogel@hotmail.com]

Gesendet: Mittwoch, 24. Februar 2010 13:46

An: 'Alpenschule Tödi GmbH'

Betreff: AW: Beschwerde - Meine Antwort evtl. zu Weiterleiten

Guten Tag Herr (Name bekannt)

Vielen Dank für Ihre Antwort. Sie bestätigt unsere Meinung in Bezug auf die mangelhafte Kundenfreundlichkeit Ihrer Organisation, denn sie geht in keiner Art und Weise auf die wirklich geschilderten Problematiken ein. Sie ist lediglich persönlich angreifend und verteidigend statt lösungsorientiert und selbstkritisch.

Schade, aber der Kunde (der übrigens eine langjährige Alpinerfahrung hat und nur nicht den Gipfelerfolg hatte, da er sich um die letzte Gruppe kümmerte) kann ja daraus seine eigenen Lehren ziehen.

Freundliche Grüsse

Daniel Vogel