

Fa. Alpetour
Postfach 1124
82319 Starnberg

Fernsprecher
☎ (0 21 73) 95 53 - 0
☎ (0 21 73) 95 53 - 60
@ sekretariat@gesamtschule.monheim.de
🌐 www.peter-ustinov-gesamtschule.de
Durchwahl
☎ (0 21 73) 95 53 -13
Auskunft erteilt:
Grießmann
Monheim, den 29.01.2008

**Beschwerde an die Firma
Alpetour**

Ihr Zeichen:
R48797
19.1.08 – 25.1.08

Unser Zeichen: GRI

Sehr geehrte Damen und Herren,
hier als Anlage ein ausführlicher Bericht über die aus unserer Sicht beklagenswerten Aspekte unserer Fahrt.
Mit freundlichen Grüßen

Ralf Grießmann (Fahrtleiter)

1) **Busfahrt:**

a) **Anreise:**

Die Abfahrt war für 7:00 Uhr am Abreisetag angekündigt. Die Schüler trafen sich um 6.40 Uhr am Parkplatz der Schule. Der Bus kam um 7.45 Uhr an der Schule an. Während der gesamten Wartezeit regnete es. Obwohl dem Busunternehmen meine Telefonnummer bekannt war, wurde ich erst informiert als ich bei der Alpetour-Hotline anrief und diese für mich einen Kontakt herstellte. Grundsätzlich wäre es wünschenswert gewesen, wenn wir über die Verspätung so rechtzeitig informiert worden wären, dass wir von vornherein einen anderen Aufenthaltsort für die Wartezeit hätten vorbereiten können.

Sofort nach dem Eintreffen des Busses war die Ansprache der Schüler durch den Busfahrer nicht akzeptabel. Bei der Durchsetzung der ad hoc vorgetragenen, bis jetzt zweifelhaften Handgepäckordnung, wurde der Busfahrer gegenüber Schülern, die ihre Verpflegung mit in den Bus nehmen wollten, handgreiflich. Er entriss den Schülern Rucksäcke und schleuderte sie in den dafür vorgesehenen Gepäckraum, obwohl diese noch geöffnet waren.

Insgesamt ist anzumerken, dass eine Reisezeit von 7:00 – 18:00 Uhr vorgesehen war. Wir kamen, aber erst um 23:15 Uhr im Skiort an. Wir sehen hier drin einen Mangel im Bezug auf die Informationen, die uns aus den Reiseunterlagen vorliegen.

b) **Rückfahrt:**

Am Vortag der Abreise wurden wir durch die Hauswirte von einem Telefongespräch informiert. Und wurde mitgeteilt, dass der Busunternehmer die vorgesehene Abreisezeit von 8:00 Uhr auf 7:30 Uhr vorverlegt hatte. Wir wurden wir informiert, dass wir um exakt 7:30 Uhr an der 200 m entfernten Straße mit dem gesamten Gepäck zu warten hätten. Entsprechend früh begannen wir also die Vorbereitung unserer Abreise.

Wieder kam der Bus mit einer Verspätung von 30 Minuten an. Während dieser Zeit warteten die Schüler in Reisegarderobe gekleidet bei strengen Wintertemperaturen und starkem Wind auf die Ankunft des Busses. Zwischenzeitlich traf ein anderer Bus ein, der die parallel in unserem haus

einquartierte Gruppe nach Berlin bringen sollte. Diese Gruppe wartete im Haus und begann in aller Ruhe nach dem Eintreffen des Busses mit dem Antransport des Gepäcks vom Haus in den Bus und dessen Verladung. Der Fahrer verlor bei dieser Aktion zwischen Ankunft und Abfahrt maximal fünf Minuten.

Wir empfanden die uns abverlangte Wartezeit in der Kälte als nicht notwendige Unverschämtheit.

Die Abfahrt selbst erfolgte um 8.05 Uhr. Der erste Stopp mit der Möglichkeit ein WC aufzusuchen erfolgte hinter Kempten auf der Autobahn um 11:30 Uhr. Wir hatten das Haus um 7:20 Uhr verlassen und damit 4 Stunden und 10 Minuten auf die erste Möglichkeit ein Toilette zu nutzen gewartet.

Ohne eine weitere Unterbrechung fuhr derselbe Fahrer nun bis 18:00 Uhr durch. 40 km vor Frankfurt sah er sich erst unter der Androhung rechtlicher Konsequenzen durch mich veranlasst, eine halbstündige Pause einzulegen. Möglicherweise veranlasste ihn meine Feststellung einer vermuteten Lenkzeitüberschreitung dazu, in diesem Zusammenhang einzulenken und die Pause mit einem Fahrerwechsel zu verbinden.

Beim Einsteigen in den Bus erfolgte eine erneute handgreifliche Wegnahme von Rucksäcken.

Der Fahrer wurde vor Ort in die Beschaffenheit des Busses eingewiesen

2) Aufenthalt:

Das erste Abendessen am Ankunftstag war hinsichtlich der Qualität und der Menge sehr mangelhaft. Menge und Qualität des Essens verbesserten sich merklich nach einer Beschwerde bei Alpetour.

Kennzeichnend für die Art unseres Empfangs am Ankunftstag war die erste Anrede durch die Wirtin. Sie sagte, säßen wir nicht binnen 10 Minuten am Tisch, bekämen wir nichts mehr zu essen.

Wir empfanden das als starken Affront, nachdem wir viele Stunden über die angekündigte Fahrzeit hinaus im Bus gegessen hatten.

Am ersten Tag unseres Aufenthalts häuften sich die Beschwerden von Schülern.

Zu Nachfragen und Beschwerden wie z. B. zur Verweigerung der Möglichkeit die Schülerzimmer abzuschließen, zu Fragen der Hausordnung und zur Modalität der Essensausgabe verweigerten die Wirte das Gespräch mit der Fahrtleitung in völlig unangemessener Form und gänzlicher Unverbindlichkeit.

Unser Wunsch, mit den Gastwirten Absprachen zu treffen, wurde stets in diktierender, lautstark insistierender Form abgewehrt.

Ich beschwerte mich bei der Hotline. Binnen kürzester Zeit war ein Agent von Alpetour vor Ort, dem wir unsere Klagen vortrugen. Er versprach auf Änderung zu dringen. Wir verabredeten mit ihm, dass er sich vermittelnd für ein Gespräch zwischen einem der begleitenden Väter und den Wirten einsetzte. Er veranlasste die Wirte, sich zu diesem Gespräch bereit zu finden und informierte den Fahrtleiter, Herrn Griebmann, per SMS über die Bereitschaft der Hausleitung zu einem Gespräch mit einem Begleiter.

Auch bei diesem Gespräch entgleiste die Wirtin in der oben beschriebenen Form gegenüber dem uns begleiteten Schülervater, der an Stelle von Herrn Griebmann verhandeln wollte.

Die Wirtin bedrohte uns auch nach dem Gespräch mit dem Alpetour-Agenten wiederholt mit dem Rauswurf aus der Pension.

Beschwerdepunkte waren in diesem Zusammenhang:

nicht beheizte Zimmer, kalte Duschen, Verweigerung der Möglichkeit sich auch vorübergehend auf dem Zimmer aufzuhalten sowie außerordentlich unfreundliche Ansprache der Schüler in allen Fällen.