

Aus der Not eine Tugend gemacht

Der Ausfall des Onlineticketverkaufs in Laax gab über die Festtage zu reden. Die Bergbahnen reagierten bemerkenswert cool.



Die Wartezeiten an den Talstationskassen betrug bis zu einer Stunde.

Bild: 20minuten/Leser-Reporter

Panne im dümmsten Moment: Von Weihnachten bis Anfang Jahr fiel bei den Bergbahnen Flims-Laax-Falera der Onlineverkauf für Skitickets ganz oder teilweise aus. Vor den Kassen bildeten sich lange Warteschlangen, die Gäste mussten sich bei schönstem Wetter und besten Schneesverhältnissen bis zu einer Stunde gedulden, bis sie auf die Pisten gelangten. Doppelt ärgerlich dürfte für sie der Umstand gewesen sein, dass die Ticketpreise vor Ort automatisch höher sind als beim Kauf via App. Da machten die Bergbahnbetreiber auch angesichts der technischen Störung keine Ausnahme.

Auf den sozialen Medien kam es zu hämischen bis gehässigen Kommentaren. Dabei muss man fairerweise erwähnen, dass es nicht die Inside-Laax-App war, die versagt hat, sondern die Technik des externen Ticketsystemanbieters. Auch andere Skigebiete waren von dem Ausfall betroffen. Trotzdem ist der Ärger gerade in Laax nachvollziehbar, gilt die Destination doch über die Landesgrenzen hinaus als Vorbild in Sachen Digitalisierung.

Und doch hat auch diese offensichtlich gegen Pannen nicht gefeierte Technik selbst im Pannenfall ihre Vorteile. «Dank unserer App konnten wir die betroffenen Personen ausfindig machen, uns für die Umstände entsprechend entschuldigen und eine Wiedergutmachung anbieten», so Weisse-Arena-Chef Reto Gurtner. In welcher Form diese Wiedergutmachung erfolgte, wollte er nicht verraten. Kundengespräch bewies er dagegen noch während des Softwareausfalls: Ebenfalls über die App lud die «Laax-Community» spontan zu einem «Shutdown-Drink» ein. «Der Anlass bot uns die Möglichkeit, persönlich mit den Gästen in Kontakt zu treten, ihre Anliegen aufzunehmen und ihnen unsere Situation zu erklären. Die Gäste haben den Drink dankend angenommen und fühlten sich ernst genommen und geschätzt», erzählt Gurtner. Technische Probleme könne man auch in Zukunft nie ganz ausschliessen. Die eigentliche Herausforderung sei daher, wie mit potenziellen Pannen zur Zufriedenheit der Gäste umgegangen werde. In Laax zumindest weiss man das jetzt.



Patrick Timmann

Publiziert am Donnerstag, 09. Januar 2020