

Reklamationsanalyse 2011

Abstract

Das Projekt graubündenBIKE strebt nebst hochstehenden Angeboten auch eine Entflechtung beziehungsweise eine Konfliktvermeidung zwischen Mountainbikern und anderen Wegnutzern an. Dabei soll die vorliegende Reklamationsanalyse helfen, das Verbesserungspotential im Biketourismus aufzuzeigen.

25 Partner aus der Bündner Tourismuswirtschaft haben sich an der Reklamationsanalyse 2011 beteiligt und insgesamt 46 Reklamationen geliefert. Das Konfliktpotential zwischen Mountainbikern und anderen Wegnutzern ist erstaunlich klein. Als Erkenntnisse konnten folgende Punkte zusammenfassend gewonnen werden:

- >> Die Hauptthemen sind eindeutig Transportkapazitäten und Wegnutzung,
- >> mehr als die Hälfte der Reklamationsdeponenten waren Mountainbiker,
- >> die Mountainbike-Angebote sind noch mehr auf die Bedürfnisse der Mountainbiker abzustimmen und gemeinsam mit den Destinationen und den verschiedenen Anspruchsgruppen zu entwickeln.

Autor: Roland Anderegg, Anderegg Tourismus Denkfabrik

Erstausgabe: März 2012

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage	2
2. Erfassung Reklamationen	2
3. Auswertungen der Reklamationen	3
4. Erkenntnisse aus der Analyse	5
5. Empfehlungen zur zukünftigen Reklamationsanalyse	6
Anhang	7

1. Ausgangslage

Für die Sommer- und Herbstsaison 2011 wurde eine Reklamationsanalyse durchgeführt. Dabei wurden in den verschiedenen Regionen sämtliche Reklamationen gesammelt, ausgewertet und interpretiert. Dieser Prozess soll auch in den kommenden Jahren angewendet werden, damit weitere Erkenntnisse zum Biketourismus und zur Konfliktvermeidung zwischen Mountainbikern und anderen Wegnutzern gewonnen werden.

2. Erfassung Reklamationen

Damit die Reklamationen erfasst werden konnten, wurden Reklamationstypen definiert. In einem zweiten Schritt wurden Partner akquiriert.

2.1 Erfassungsformulare und Reklamationstypen

Zur direkten elektronischen Erfassung der Reklamationen wurde ein Online-Formular entwickelt (vergleiche Anhang). Reklamationen konnten ebenfalls per Email oder telefonisch gemeldet werden. Vorgesehen waren auch Angaben zum Reklamationsdeponenten nach Alter, Herkunft, Geschlecht, und LV-Kategorie.

Es wurde nach folgenden Reklamationstypen unterschieden:

- Infrastruktur Transport (Verschmutzung, Nutzung)
- Infrastruktur Wegnetz (Offene Zäune, Wegbeschädigungen, unübersichtliche Passagen)
- Wegnutzung (Vortrittsverweigerung, unangemessene Geschwindigkeit, Mountainbiker abseits der Wege)
- Weitere Punkte

2.2 Partnerakquisition und Nachfassaktionen

Im graubündenBIKE-Newsletter Nr. 6 wurde auf die Reklamationsanalyse hingewiesen. Im Anschluss an den Newsletter haben sich 7 Partner eingeschrieben. Mit einer zusätzlichen Mail- und Telefonakquisition konnten weitere Partner gewonnen werden. Insgesamt haben sich 25 Partner eingeschrieben, die bereit waren, mündlich und schriftlich Reklamationen zu erfassen.

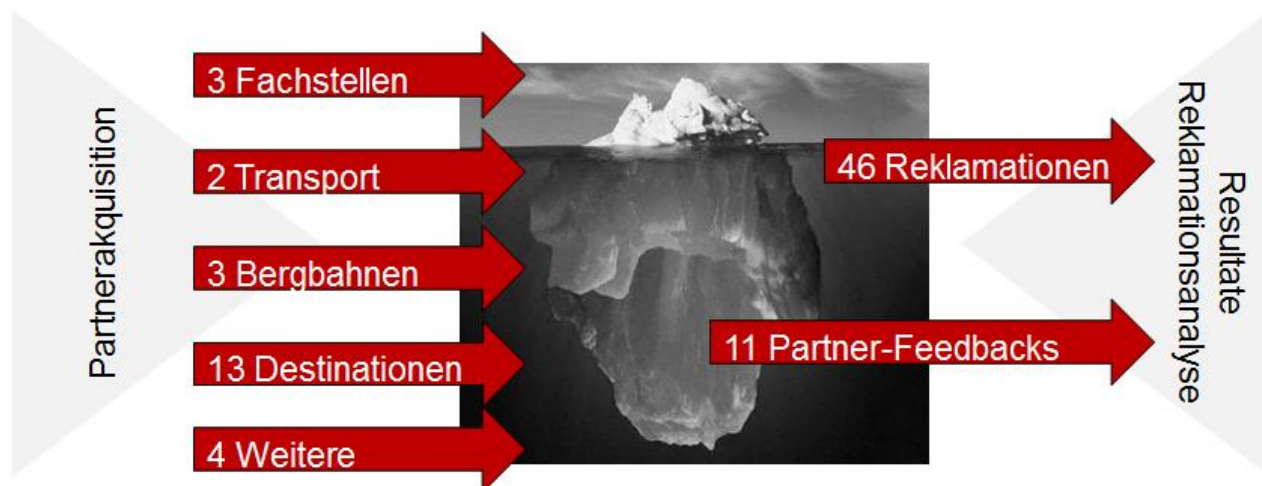


Abbildung 1: Partner und Resultate

Quelle: Eigene Darstellung

Hinsichtlich der Auswertung wurden Ende August 2011 alle Partner aufgefordert, die Reklamationen vom Sommer zu liefern. Im Oktober wurde nochmals bei allen Partnern telefonisch die Reklamationen der ganzen Saison nachgefasst. Der 26. Oktober 2011 war die Deadline zur Abgabe sämtlicher Reklamationen.

3. Auswertungen der Reklamationen

Die Auswertungen der Reklamationen wurden analysiert nach Wegnutzern, Anlaufstellen und Inhaltstypen.

3.1 Reklamationen von Wegnutzern

In Bezug auf die Reklamationsdeponenten kann gesagt werden, dass mehr als die Hälfte aller Reklamationen (29) von Mountainbikern kamen. 13 Beschwerden wurden von Wanderern deponiert und vier Reklamationen kamen von Radfahrern.

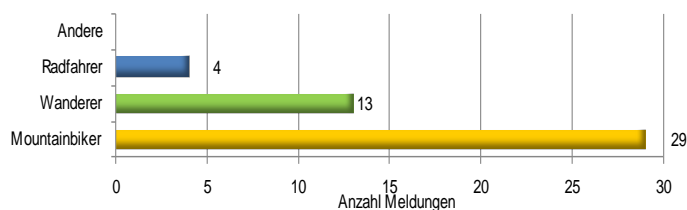


Abbildung 2: Anzahl Reklamationen nach Wegnutzern

Quelle: graubündenBIKE

3.2 Verteilung der Reklamationen nach Anlaufstellen

Von Mitte Juli bis Ende Oktober 2011 konnten insgesamt 46 Reklamationen gesammelt werden. 25 Reklamationen wurden bei der der Rhätischen Bahn (RhB) deponiert. Der Grund dafür war, dass auf der Strecke Klosters-Davos häufig Mountainbiker stehen gelassen wurden. Die RhB hat aber bereits reagiert und Transportwagen für Bikes eingesetzt. Fünf Reklamationen sind bei PostAuto Graubünden eingegangen, die Verbesserungen in der Beförderung und der Reservation anregten. Die weiteren Reklamationen verteilten sich auf verschiedene Organisationen und Destinationen.

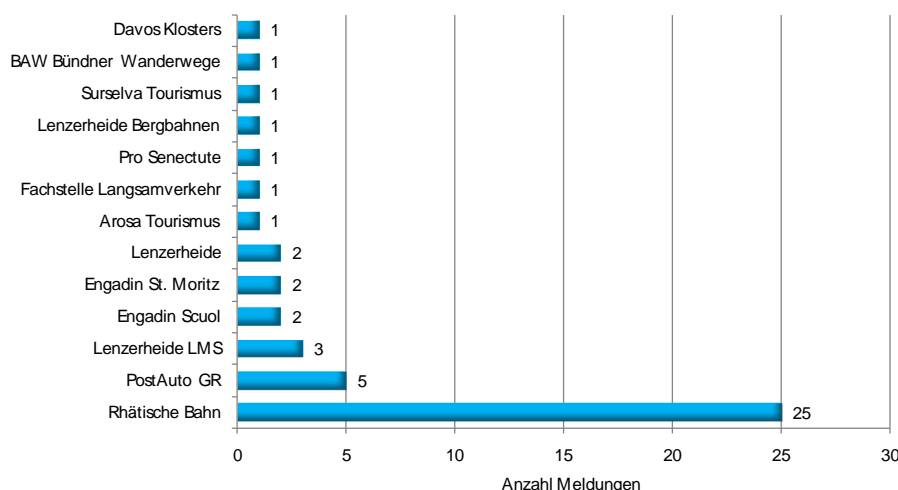


Abbildung 3: Verteilung der Reklamationen auf Anlaufstellen

Quelle: graubündenBIKE

3.3 Reklamationen nach Inhaltstypen

Die verschiedenen Nutzergruppen hatten verschiedene Reklamationsinhalte. So haben drei Radfahrer und 27 Mountainbiker die ungenügenden Transportkapazitäten bemängelt. Von Wanderern wurden mehrfach negative Aussagen zu Mountainbikern gemacht. In drei Fällen wurde die unangemessene Geschwindigkeit von Mountainbikern reklamiert.

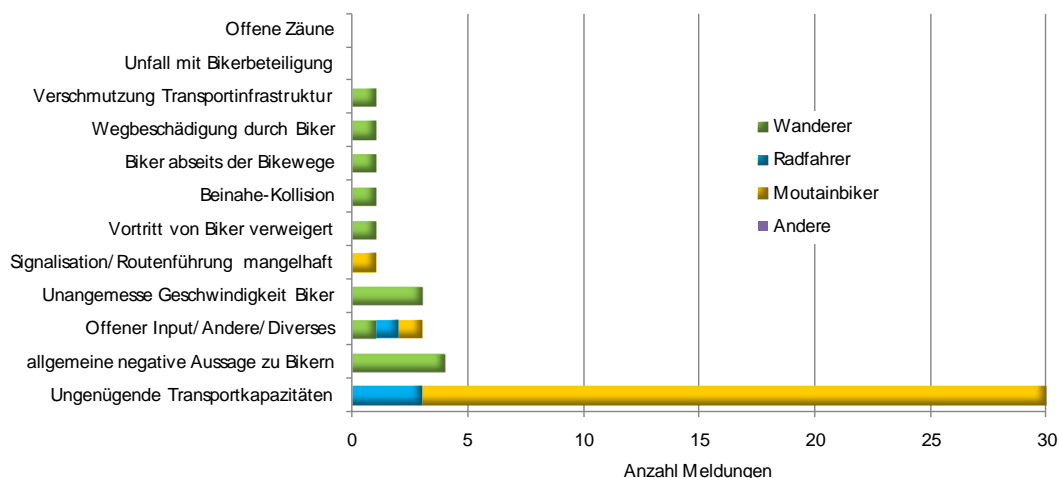


Abbildung 4: Reklamationen nach Inhaltstypen und Wegnutzern

Quelle: graubündenBIKE

3.4 Feedbacks der Destinationspartner

Am Schluss der Saison wurde auch von den Partnern ein Feedback verlangt.

11 der 25 Partner haben uns ihre Einschätzung zum Feedback der Gäste und der Leistungsträger zukommen lassen. Dabei sind folgende Punkte von den Partnern mehrfach genannt worden:

- Die Leistungsträger glauben an das Potential des Biketourismus,
- stark frequentierte Wander- und Bikewege sind zu entflechten,
- gefährliche und unübersichtliche Stellen im Wegnetz sind zu entschärfen,
- Kosten- und Nutzen für den Trailbau sind gut zu prüfen,
- Bikeguides müssen gut ausgebildet sein und
- der Qualitätssicherung sämtlicher Angebotsteile ist höchste Aufmerksamkeit zu schenken.

4. Erkenntnisse aus der Analyse

Mit insgesamt 46 Reklamationen in der Sommer- und Herbstsaison ist die Anzahl der Reklamationen sehr überschaubar. Es ist denkbar, dass in Zukunft diese Zahl steigt, weil noch mehr Mountainbiker in Graubünden unterwegs sein werden. Auf der anderen Seite ist auch das gegenseitige Verständnis der Wegnutzer in den letzten Jahren gestiegen.

Bezüglich der Konflikte auf dem Bündner Wanderwegen kann festgehalten werden, dass erstaunlich wenige Beschwerden von Wanderern eingegangen sind. Das stellt der Planung und der Beschilderung der Bikewege ein gutes Zeugnis aus, dennoch ist der Wegnutzung durch die verschiedenen Nutzergruppen weiterhin Beachtung zu schenken.

Durch das erhöhte Aufkommen von Bikern in Graubünden sind Engpässe bei den Transportkapazitäten im öffentlichen Verkehr die meisten Reklamationsgründe. Es fällt dabei auch auf, dass der Bikegast mit der Verbesserung des Angebots auch anspruchsvoller in seiner Erwartungshaltung ist. Die Angebote für Biker sollen entlang der Erlebniskette lückenlos und in guter Qualität aufgebaut sein. Eine proaktive und transparente Kommunikation über die neuen Angebote gegenüber den Gästen und den Leistungsträgern ist matchendscheidend.

Das Motto in der Zusammenarbeit der verschiedenen Anspruchsgruppen (Kanton, Gemeinde, Jagd, Forst, Landwirtschaft, Destinationen, Eventorganisatoren, andere) muss ‚miteinander statt gegeneinander‘ lauten. In diesem Sinn muss der Mountainbike-Tourismus auch in Zukunft gemeinsam weiterentwickelt werden.

5. Empfehlungen zur zukünftigen Reklamationsanalyse

Die Reklamationsanalyse soll auch in Zukunft in Zusammenarbeit mit Destinationen und Leistungsträgern durchgeführt werden. So ist die Vergleichbarkeit von Jahr zu Jahr möglich und die angestrebte Konfliktvermeidung kann erreicht werden. Die Anzahl Partner soll noch gesteigert werden, damit wirklich jede Region gut abgedeckt ist. Dies soll durch gezieltes Nachfassen und einer ständigen Kommunikation mit den Partnern erreicht werden.

In Ergänzung zu den mündlichen und schriftlichen Reklamationen der Gäste könnten ebenfalls noch Leserbriefe in Lokalzeitungen sowie Einträge in Internetforen in die Analyse einbezogen werden. Damit rundet sich das Bild der Reklamationen und der Einschätzung durch die Partner noch mehr ab.

Abbildungen:

- Abbildung 1: Partner und Resultate
- Abbildung 2: Anzahl Reklamationen nach Wegnutzern
- Abbildung 3: Verteilung der Reklamationen auf Anlaufstellen
- Abbildung 4: Reklamationen nach Inhaltstypen und Wegnutzern
- Abbildung 5: Maske zur Eingabe einer Reklamation (Anhang)
- Abbildung 6: Beispiel einer Reklamationsmeldung (Anhang)

Fachliche Unterstützung:

Darco Cazin, Projektleitung graubündenBIKE
Peter Stirnimann, Fachstelle für Langsamverkehr

Anhang:**Eingabemaske zur Reklamation und Beispiel einer Meldung****Eingabe schriftliche Reklamation**

graubündenBIKE will aufgrund einer Reklamationsanalyse Handlungsbedarf aufzeigen. Falls Sie eine Reklamation erhalten haben, können Sie diese hier erfassen.

Herzlichen Dank für Ihre Kooperation.

Welcher Organisation gehören Sie an?

Select a Choice

andere

Andere

Bitte hängen Sie die Original-Reklamation und Ihre Antwort dazu an.

Original-Reklamation

Datei auswählen Keine Datei ausgewählt

Ihre Antwort zur Reklamation

Datei auswählen Keine Datei ausgewählt

Falls Sie eine mündliche Reklamation erhalten haben, können Sie diese [hier erfassen](#).

Mängel auf den Mountainbike-Routen können Sie [hier melden](#).

Submit

Abbildung 5: Maske zur Eingabe einer Reklamation

Quelle: Eigene Darstellung

Select a Choice	Private Unternehmung (bitte unten spezifizieren)
Andere	Anderegg Tourismus Denkfabrik
Geschlecht	Weiblich
Herkunft	Einheimisch
Langsamverkehrs-Form	Wanderer
Gemeinde	Vaz/Obervaz
Genauer Ort / Lokalität	Sporz
Routen-Nummer	321
Zutreffendes bitte ankreuzen (Mehrfache Nennungen möglich)	<ul style="list-style-type: none"> • Unfall mit Mountainbiker • Verschmutzte Transportinfrastruktur
Bemerkungen und weitere Gründe	Dies ist ein Test

Abbildung 6: Beispiel einer Reklamationsmeldung

Quelle: Eigene Darstellung