

Reklamationsanalyse 2012

Abstract

Die vorliegende Reklamationsanalyse soll zur Entflechtung der verschiedenen Nutzergruppen beitragen und mögliche Potentiale zur Qualitätssteigerung im Mountainbike-Tourismus aufzeigen.

18 Organisationen haben sich an dieser Reklamationsanalyse mit Rückmeldungen beteiligt. Mit insgesamt 50 Reklamationen ist die Zahl der Reklamationen im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen. Berücksichtigt man die laufende Weiterentwicklung des Mountainbiketourismus im Kanton Graubünden, so ist die Zahl der Reklamationen nach wie vor klein.

Die Analyse zeigt, dass die Wanderer insbesondere Reklamationen zur gemeinsamen Wegnutzung hatten. Die Hauptthemen der Mountainbiker waren Wegzustand und –unterhalt sowie fehlende oder ungenügende Dienstleistungen und Angebote. Die Reklamationsgründe der Mountainbiker sind breiter gefächert als noch vor einem Jahr.

Autor: Roland Anderegg
Anderegg Tourismus Denkfabrik

Ausgabe: Februar 2013

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage	2
2. Erfassung Reklamationen	2
3. Auswertung der Reklamationen	2
4. Erkenntnisse aus der Analyse	7
5. Empfehlungen zur Umsetzung	7
Anhang: Partner der Reklamationsanalyse 2012	9

1. Ausgangslage

Wie bereits im Jahr 2011 wurde auch in der Sommer- und Herbstsaison 2012 eine Reklamationsanalyse durchgeführt. Dabei wurden im Kanton Graubünden Reklamationen gesammelt, ausgewertet und interpretiert, die im Zusammenhang mit dem Mountainbike-Sport stehen. Diese Auswertung soll Erkenntnisse zum Mountainbiketourismus und zur Konfliktvermeidung unter den verschiedenen Wegnutzern bringen. Die vorliegende Analyse erlaubt einen Vergleich mit der Auswertung des letzten Jahres.

2. Erfassung Reklamationen

Die Reklamationen wurden von Juli bis Oktober 2012 gesammelt und laufend erfasst. Mit einem E-mail wurden die Destinationen Ende Juni 2012 auf die erneute Durchführung der Reklamationsanalyse aufmerksam gemacht. Ende August und Ende Oktober 2012 wurden die touristischen Partner nochmals zur Teilnahme aufgerufen. Die Destinationen und Organisationen hatten die Möglichkeit die Inputs zur Erfassung weiterzuleiten oder selber direkt in einem Online-Formular festzuhalten. In der Sommer- und Herbstsaison 2012 wurden total 50 Reklamationen gemeldet. 18 touristische Organisationen haben an dieser Analyse partizipiert.

3. Auswertung der Reklamationen

Die Meldungen wurden nach Wegnutzern, Anlaufstellen und Inhaltstypen analysiert und interpretiert. Ausserdem wurden die Reklamationsinhalte der einzelnen Wegnutzer genauer untersucht.

3.1. Reklamationen nach Wegnutzern

Das Bild der Wegnutzer, die Beanstandungen meldeten, hat sich im Vergleich zum letzten Jahr verändert. Die Zahl der Reklamationen von Wanderern hat sich verdoppelt.

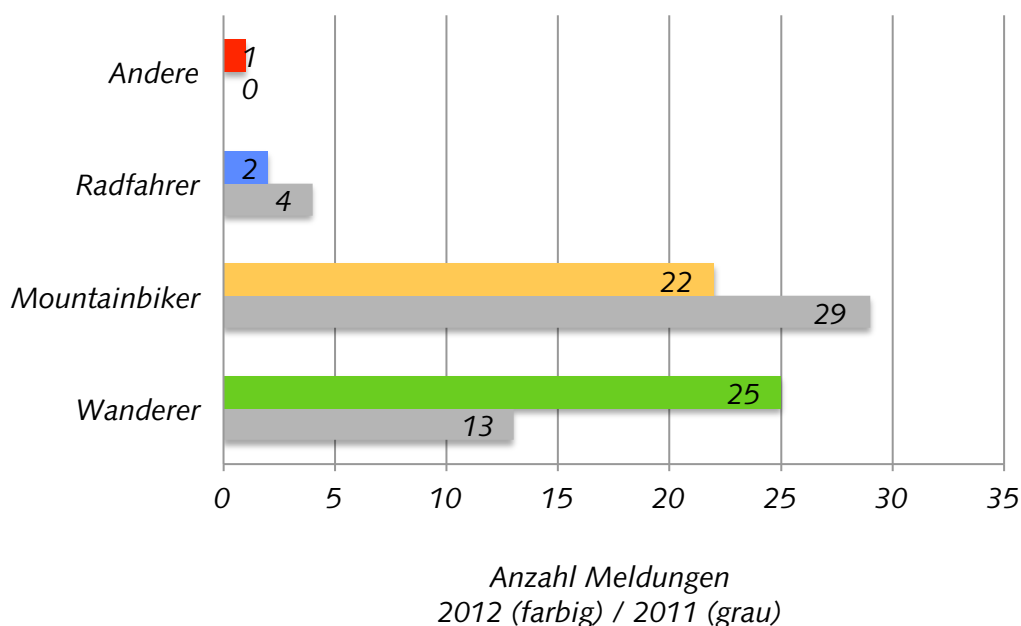


Abbildung 1: Reklamationen nach Wegnutzern

Quelle: graubündenBIKE

Die Anzahl Mountainbiker-Reklamationen ist kleiner als noch vor einem Jahr. Das hat vor allem damit zu tun, dass die Rhätische Bahn (RhB) ihre Transportkapazitäten ab Klosters verbessert hat. Allein dieser Aspekt hat im Jahr 2011 25 von total 29 Reklamationen von Mountainbikern ausgemacht. Nur vier weitere Reklamationen wurden im Jahr 2011 von Mountainbikern platziert. Im Jahr 2012 haben Mountainbiker 21 Reklamationen eingereicht, die thematisch bedeutend breiter gefächert waren.

3.2. Reklamationen nach Anlaufstellen

30 der insgesamt 50 Meldungen sind über Destinationsorganisationen eingegangen. 11 Meldungen waren an die Transportunternehmungen gerichtet. Bei PostAuto Graubünden sind 7 Beanstandungen eingetroffen, während die RhB nur noch 4 Reklamationen erhalten hat. 9 Reklamationen wurden bei Fachorganisationen platziert.

Die Destinationen Engadin St. Moritz, Savognin und Prättigau haben 2012 gemeldet, dass keine Reklamationen eingegangen sind.

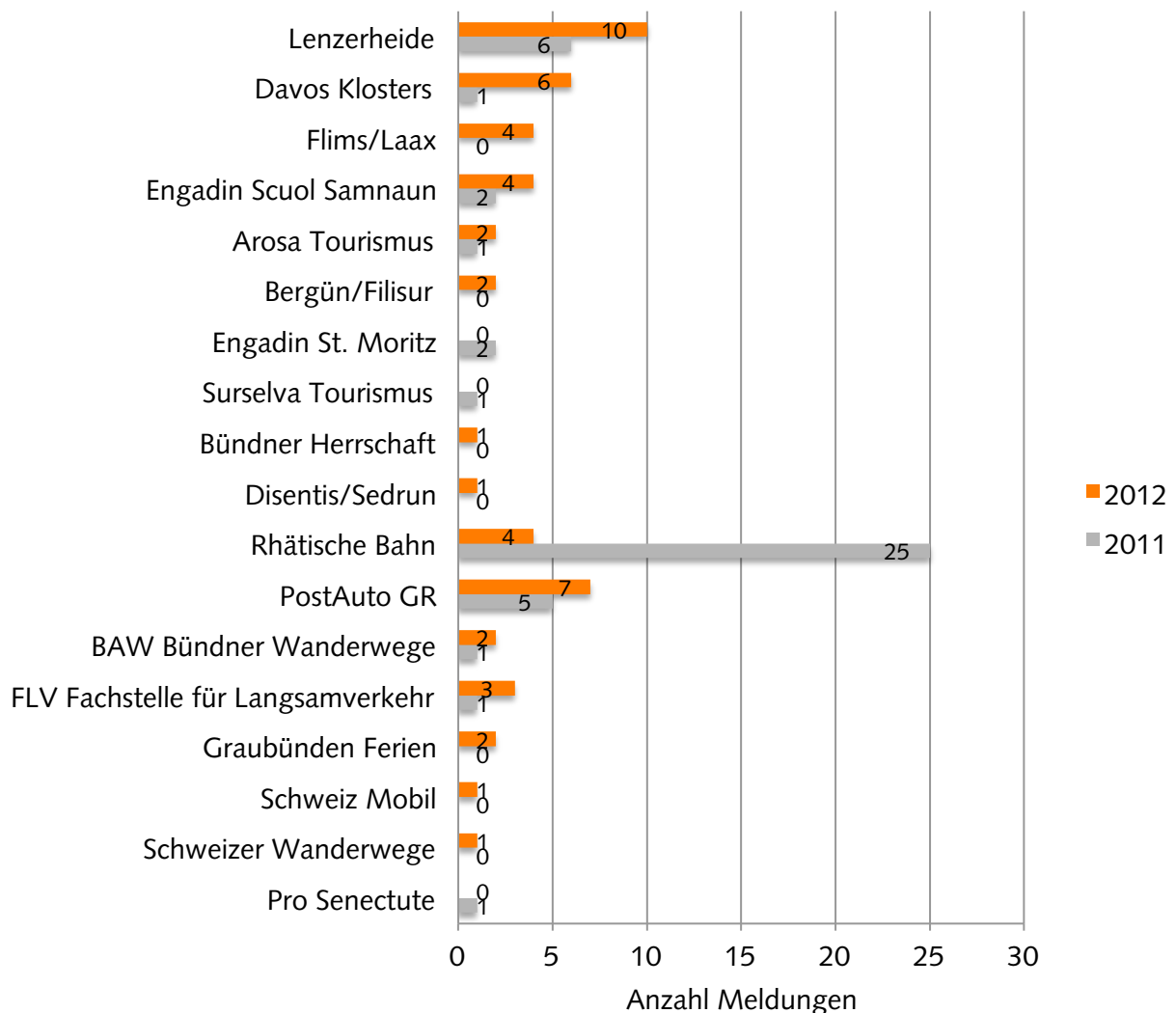


Abbildung 2: Reklamationen nach Anlaufstellen

Quelle: graubündenBIKE

Wanderer brachten ihre Anliegen bei den Fachorganisationen und den Destinationen ein, während Mountainbiker mit ihren Reklamationen auch an Transportunternehmungen gelangten.

3.3. Reklamationen nach Inhaltstypen

Nachdem die Kapazitätsengpässe im Biketransport der RhB gelöst wurden, verteilten sich die Reklamationsinhalte dieses Jahr gleichmässiger auf verschiedene Aspekte.

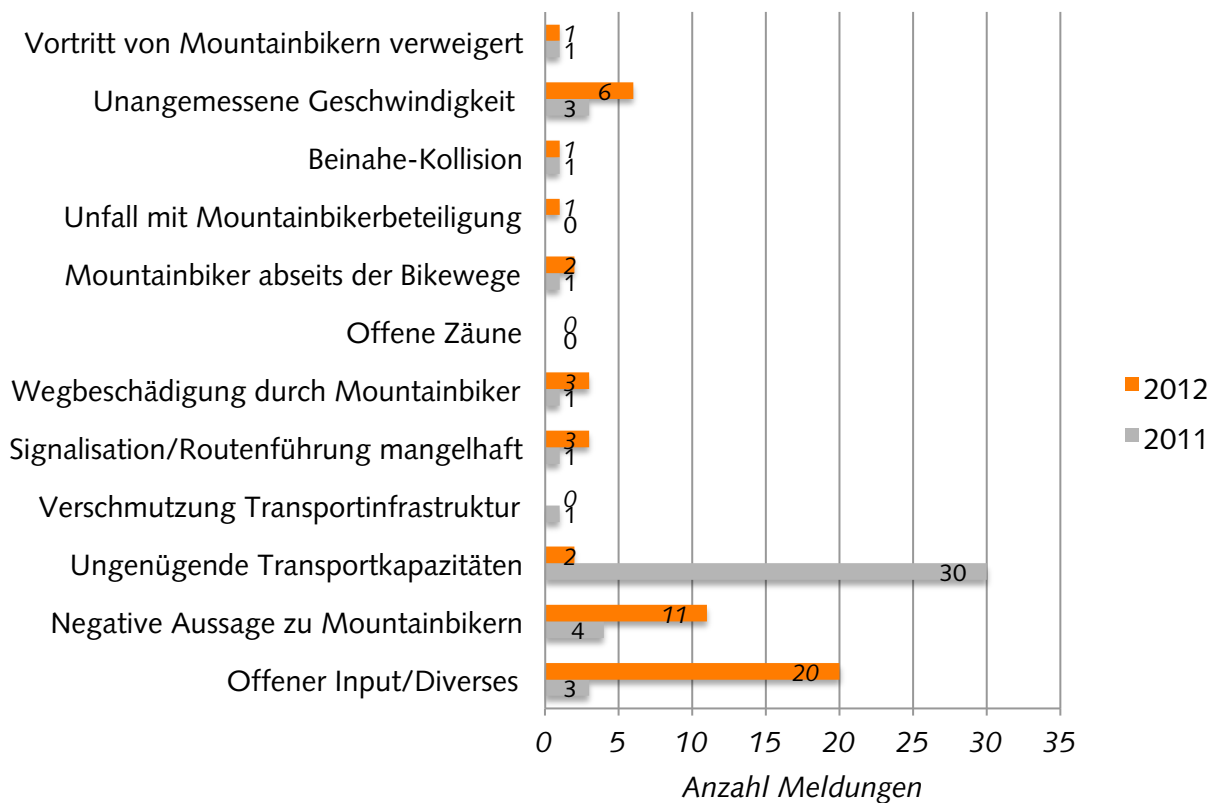


Abbildung 3: Reklamationen nach Inhaltstypen
Quelle: graubündenBIKE

Die Anzahl negativer Aussagen von Wanderern zum Mountainbike-Sport hat deutlich zugenommen. Waren es 2011 noch 4 Reklamationen, so sind 2012 11 negative Meldungen eingegangen.

Neue Aspekte wurden unter dem Punkt ,Offener Input/Diverses' gesammelt. Die 20 Reklamationen wurden mit zwei Ausnahmen alle von Mountainbikern eingereicht. Diese Meldungen bemängeln Produkt- und Serviceaspekte oder schlagen Verbesserungen vor.

Im Vergleich zum letzten Jahr sind die Reklamationen in den drei Bereichen Wegbeschädigung durch Biker, Signalisation/Routenführung und unangemessene Geschwindigkeit Mountainbiker leicht gestiegen.

3.4. Verteilung der Reklamationstypen nach Wegnutzern

Generell kann gesagt werden, dass sich Mountainbiker Verbesserungen im Wegunterhalt sowie in den Services und Angeboten wünschen. Das zeigen die Reklamationen, die unter dem Punkt ‚Offener Input‘ gesammelt wurden. Die Wanderer haben sich hauptsächlich zur gemeinsamen Wegnutzung kritisch geäußert. Dabei wurde das Verhalten der Mountainbiker auf den Wegen beanstandet.

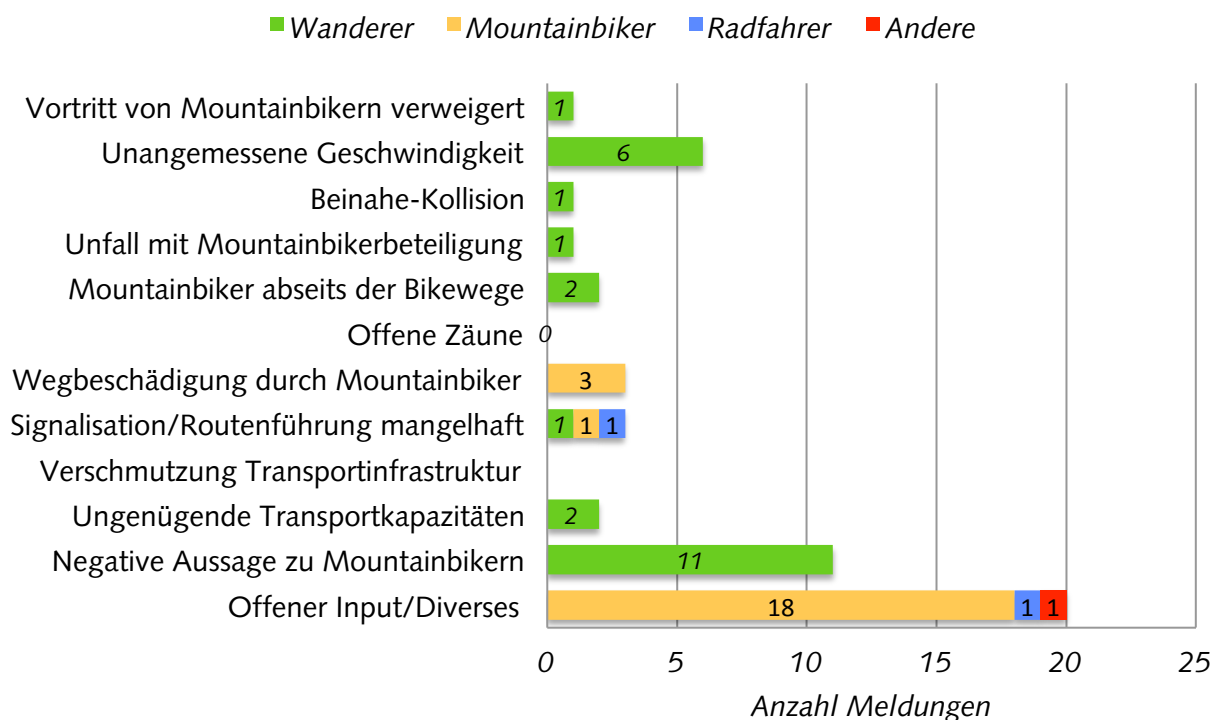


Abbildung 4: Verteilung der Reklamationstypen nach Wegnutzern

Quelle: graubündenBIKE

Anliegen der Wanderer zur Wegnutzung

Die Anliegen der Wanderer und der Mountainbiker unterscheiden sich deutlich. Die Reklamationen der Wanderer betrafen in 11 Fällen die Aspekte der Wegnutzung wie verweigerter Vortritte (1), unangemessene Geschwindigkeit durch Biker (6), Beinahe-Kollisionen (1), Unfälle mit Bikerbeteiligung (1) oder Mountainbiker abseits der Mountainbikewege (2).

Die beiden Reklamationen zu Mountainbikern, die abseits der Mountainbikewege durch ein Fahrverbot gefahren sind, haben den Weg am Heidsee (Lenzerheide) betroffen. Die restlichen Reklamationen zur Wegnutzung verteilten sich auf den gesamten Kanton Graubünden.

Ungenügende Transportkapazitäten

Wanderer bemängelten zweimal ungenügende Transportkapazitäten in Davos. Hier waren in zwei Fällen so viele Mountainbiker auf der Bergbahn, dass Wanderer zu wenig Platz hatten.

Negative Aussagen zu Mountainbikern durch Wanderer

Sämtliche 11 negativen Aussagen zu Mountainbikern kamen von Wanderern. 5 negative Aussagen kamen von Gästen, die seit Jahren in Graubünden ihre Freizeit verbringen und sich durch Mountainbiker gestört fühlten. Unübersichtliche Stellen auf Wanderwegen haben 3 Reklamationen betroffen. Weitere Meldungen sind Reaktionen, die im Zusammenhang mit mountainbikefreundlichen Medienberichten standen (2) oder weil sich die Wanderer durch die Fachorganisationen schlecht in ihren Anliegen vertreten fühlten (1).

Wegbeschädigung durch Mountainbiker

In 3 Fällen kamen Reklamationen zur Wegbeschädigung von Mountainbikern selber. Alle diese Reklamationen betreffen Wegabschnitte in Lenzerheide, die von Mountainbikern stark genutzt werden.

Offener Input von Mountainbikern

Die RhB hat 4 Reklamationen zur Ticketausgabe für Biketransporte ab Klosters erhalten, weil die Mountainbiker nicht wussten, wie sie ihr Velobillett lösen müssen. In 3 Fällen betraf der offene Input der Mountainbiker verweigerte Transporte durch Bergbahnen (1) oder PostAuto Graubünden (2). Den Fahrstil der PostAuto-Chauffeure hatten 3 Reklamationen zum Inhalt. Fehlende Fahrtechnikkurse in Davos wurden von 2 Mountainbikern beanstandet. Weitere Reklamationsgründe von Mountainbikern waren zu hohe Transportpreise von PostAuto Graubünden, falsche Werbeversprechen, ungeeignete Führung einer Radroute, keine Vorschläge für E-Biker sowie fehlende Flowtrails. Als konstruktiver Input wurden von einem Mountainbiker Verbesserungen zum Transport von Mountainbikes an Sesselliften vorgeschlagen.

Offener Input durch andere Wegnutzer

Eine Reklamation wurde durch einen Radfahrer platziert, der von einem Postauto abgedrängt wurde. Zudem meldete ein Nordic Walker, dass ein Mountainbiketrial durch einen Baum blockiert wurde.

4. Erkenntnisse aus der Analyse

Gemessen am Wander- und Mountainbiketourismus im Kanton Graubünden ist die Zahl von 50 Reklamationen verhältnismässig klein. Dennoch können folgende Erkenntnisse aus der Analyse aufgezeigt werden:

- Während sich Wanderer an Fachorganisationen und Destinationen wenden, betreffen die Reklamationen der Mountainbiker auch Transportunternehmungen.
- Die Reklamationen der Wanderer haben sich verdoppelt.
- Die Reklamationsinhalte der Mountainbiker sind deutlich breiter gefächert als vor einem Jahr.
- Die Erwartungshaltung der Mountainbiker steigt ständig. Dies gilt insbesondere für den Wegunterhalt, die fehlenden Angebote in den Destinationen sowie die Kundenorientierung der Transportunternehmungen.
- Die Analyse zeigt, dass weder offene Zäune noch verschmutzte Infrastrukturen reklamiert werden.
- Rund ein Fünftel aller Reklamationen betreffen die gemeinsame Wegnutzung von Wanderern und Mountainbikern. Sämtliche dieser Reklamationen sind von Wanderern deponiert worden.
- Wanderer fühlen sich durch ihre Fachorganisationen und die Destinationen in ihren Anliegen schlecht vertreten, das zeigen einzelne negative Äusserungen gegen Mountainbiker.
- Die Transportkapazitäten von Bergbahnen und dem öffentlichen Verkehr entsprechen den Erwartungen der Mountainbiker. In diesem Punkt ist seitens der Mountainbiker im Vergleich zum Jahr 2011 keine einzige Reklamation gekommen.

5. Empfehlungen zur Umsetzung

Den Themen Wegunterhalt und Serviceorientierung wird in Graubünden bereits heute Aufmerksamkeit geschenkt. Das deckt sich zu einem guten Teil mit der heutigen Erwartungshaltung der Mountainbike-Gäste. Diese Punkte müssen jedoch auch in Zukunft stark weiterentwickelt werden, weil davon auszugehen ist, dass die Ansprüche der Mountainbiker steigen werden.

Die gemeinsame Wegnutzung von Wanderern und Mountainbikern ist für Graubünden ein Alleinstellungsmerkmal im Wettbewerb mit anderen Regionen. Dennoch betrifft eine verhältnismässig grosse Zahl an Reklamationen dieses Nebeneinander der verschiedenen Nutzergruppen. Nebst ortsspezifischen Lösungen im Wegbau und in der Signalisation muss auch die Sensibilisierung bei den einzelnen Nutzergruppen kommunikativ weiter vorangetrieben werden.

Die Kommunikation und Vernetzung gegen innen muss weiter gefördert werden. So sind Entscheidungsträger in den Gemeinden und bei den Bergbahnen im Kanton Graubünden noch besser auf die anstehenden Aufgaben zu sensibilisieren. Die Erkenntnisse dieser Reklamationsanalyse können einen ersten Beitrag dazu leisten.

Abbildungen

Abbildung 1: Reklamationen nach Wegnutzern

Abbildung 2: Reklamationen nach Anlaufstellen

Abbildung 3: Reklamationen nach Inhaltstypen

Abbildung 4: Verteilung der Reklamationstypen nach Wegnutzern

Fachliche Unterstützung

Darco Cazin, Projektleitung graubündenBIKE

Peter Stirnimann, Fachstelle für Langsamverkehr

Anhang:**Partner der Reklamationsanalyse 2012***Destinationspartner:*

Arosa Tourismus
Bergün/Filisur
Bündner Herrschaft
Davos Klosters
Disentis/Sedrun
Engadin Scuol Samnaun
Engadin St. Moritz
Flims/Laax
Lenzerheide
Prättigau
Savognin

Transportpartner:

PostAuto Graubünden
Rhätische Bahn

Fachorganisationen:

BAW Bündner Wanderwege
FLV Fachstelle für Langsamverkehr
Graubünden Ferien
Schweiz Mobil
Schweizer Wanderwege