

# Reklamationsanalyse 2014

## Abstract

Die vorliegende Analyse gibt einen Überblick zu den Reklamationen, die im Jahr 2014 im Mountainbike-Tourismus in Graubünden gesammelt wurden.

19 Organisationen haben sich an dieser Reklamationsanalyse mit Rückmeldungen beteiligt (siehe Liste im Anhang). Mit insgesamt 67 Reklamationen ist die Zahl der gesammelten Meldungen im Vergleich zum Vorjahr gleich geblieben.

Die Hauptthemen der Biker, die 40 Prozent aller Reklamationen betreffen, sind der Transport und der Zustand der Wege. Die Gruppe der Wanderer, welche die Hälfte aller Reklamationen einreichte, beschäftigt insbesondere das Verhalten der Mountainbiker. Die meisten Reklamationen sind lokal dort zu finden, wo sich der Mountainbike-Tourismus konzentriert. Knapp die Hälfte aller Reklamationen sind in den Destinationen Lenzerheide und Davos Klosters eingetroffen.

**Autor:** Roland Anderegg  
Anderegg Tourismus Denkfabrik

**Ausgabe:** Januar 2015

## Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage	2
2. Erfassung Reklamationen	2
3. Auswertung der Reklamationen	2
4. Erkenntnisse aus der Analyse	8
5. Fazit	8
Anhang: Partner der Reklamationsanalyse 2014	9

## 1. Ausgangslage

Wie in den Jahren 2011 bis 2013 wurde auch in der Sommer- und Herbstsaison 2014 eine Reklamationsanalyse durchgeführt. Die gesammelten Reklamationen, die im Zusammenhang mit dem Mountainbike-Sport in Graubünden stehen, wurden ausgewertet und interpretiert. Die vorliegende Analyse erlaubt einen Vergleich mit den Auswertungen der letzten drei Jahre und bringt Erkenntnisse zum Mountainbike-Tourismus und zur Vermeidung von Konflikten zwischen den verschiedenen Wegnutzern.

## 2. Erfassung Reklamationen

Die Reklamationen wurden von Ende Juni bis Ende Oktober 2014 gesammelt und laufend erfasst. Folgende Partnergruppen wurden Mitte Juni 2014 mit einem E-mail auf die erneute Durchführung der Reklamationsanalyse aufmerksam gemacht:

- Tourismusorganisationen in den Bündner Destinationen
- Fachorganisationen (BAW Bündner Wanderwege, BWL Bündner Wanderleiter, FLV Fachstelle für Langsamverkehr, Schweiz Mobil, Pro Velo Graubünden, Graubünden Ferien)
- Leistungsträger Transport (Rhätische Bahn, PostAuto Graubünden, Sekretariat Bergbahnen Graubünden)
- Umweltschutzorganisationen

Anfangs August und Ende September 2014 wurden die touristischen Partner nochmals zur Teilnahme aufgerufen. Dabei bestand für alle Teilnehmenden die Möglichkeit, die Inputs zur Erfassung weiterzuleiten oder selber direkt in einem Online-Formular festzuhalten.

## 3. Auswertung der Reklamationen

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

### 3.1. Reklamationen nach Wegnutzern

Nebst den sieben Reklamationen, die von Radfahrern gemeldet wurden, kommt der überwiegende Teil von Wanderern (32 Meldungen) und Mountainbikern (26 Meldungen). Zwei Reklamationen konnten keiner Nutzergruppe zugeordnet werden und wurden deshalb mit ‚Andere/Unbekannt‘ klassifiziert.

Die Anzahl Reklamationen von Wanderern ist im Vergleich zum Jahr 2013 angestiegen. Dieser Anstieg hat sicher auch mit den sieben Meldungen vom Hotel Schatzalp zu tun. Die Zahl der Reklamationen durch Mountainbiker hat abgenommen. Dies steht im Zusammenhang mit der Tatsache, dass die Rhätischen Bahn im Gegensatz zum letzten Jahr (zehn Meldungen) keine einzige Reklamation von Mountainbikern erhalten hat.

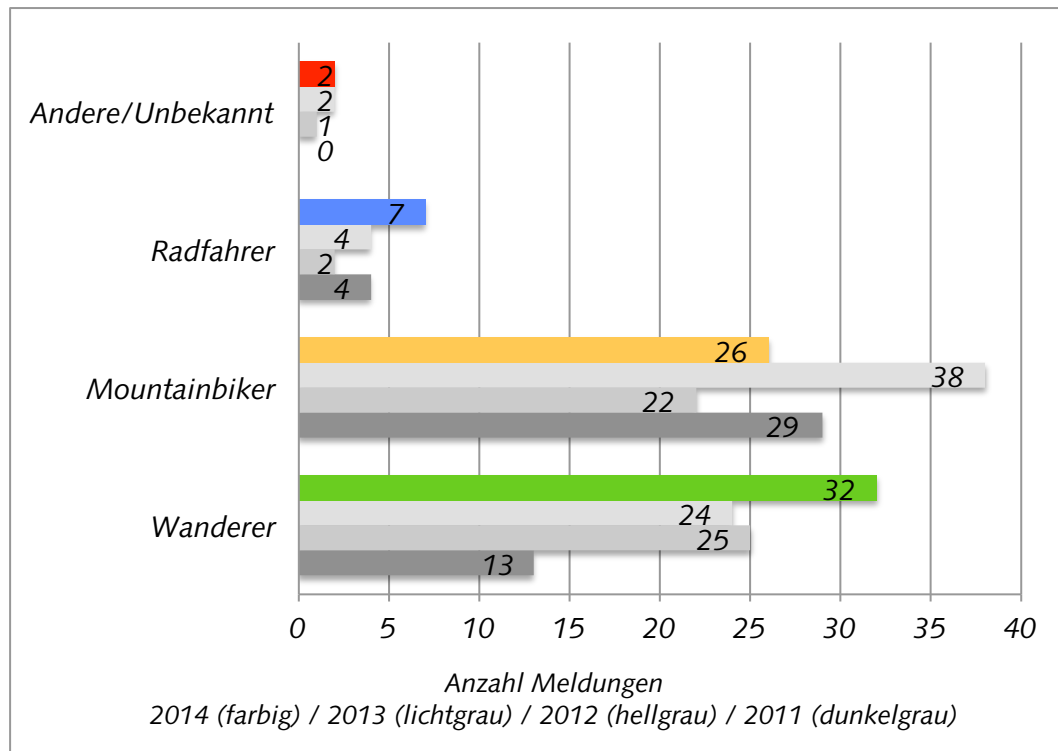


Abbildung 1: Reklamationen nach Wegnutzern

Quelle: graubündenBIKE

### 3.2. Reklamationen nach Anlaufstellen

Die insgesamt 67 Meldungen teilen sich wie folgt auf: 42 sind über Destinationsorganisationen eingegangen, fünf Meldungen waren an PostAuto Graubünden gerichtet, acht Reklamationen wurden bei Fachorganisationen platziert und zwölf weitere Leistungsträger haben ebenfalls Meldungen erhalten. Diese Aufteilung nach Organisationsgruppen entspricht in etwa der Verteilung von 2013.

Es fällt auf, dass sich das Hotel Schatzalp stark mit den Reklamationen der Mountainbiker auseinander zu setzen hat. Total sieben Meldungen kamen von diesem Absender. Bei den Destinationen sind Lenzerheide (14 Meldungen) und Davos Klosters (elf Meldungen) wie in den letzten Jahren führend.

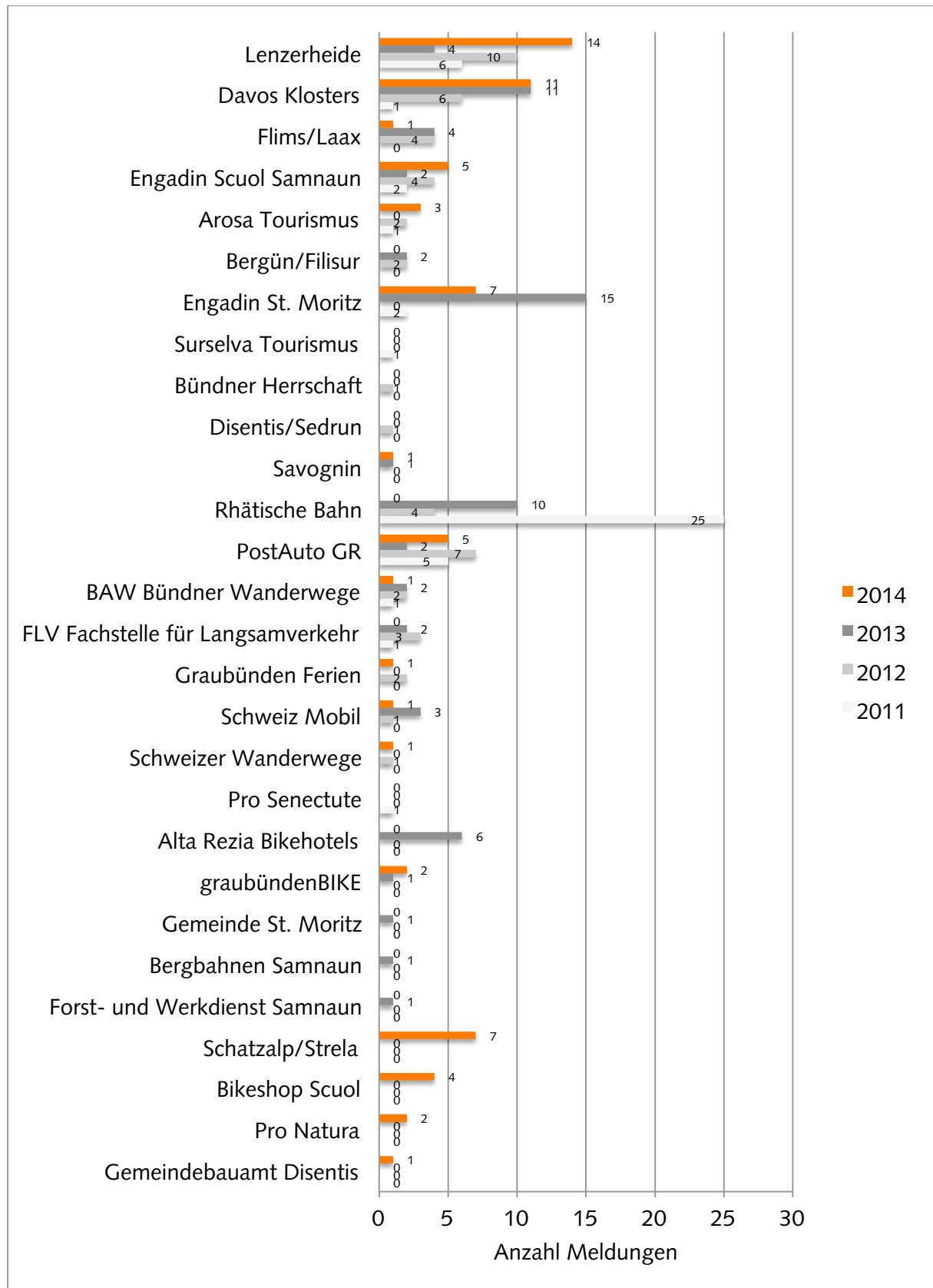


Abbildung 2: Reklamationen nach Anlaufstellen

Quelle: graubündenBIKE

### 3.3. Reklamationen nach Inhaltstypen

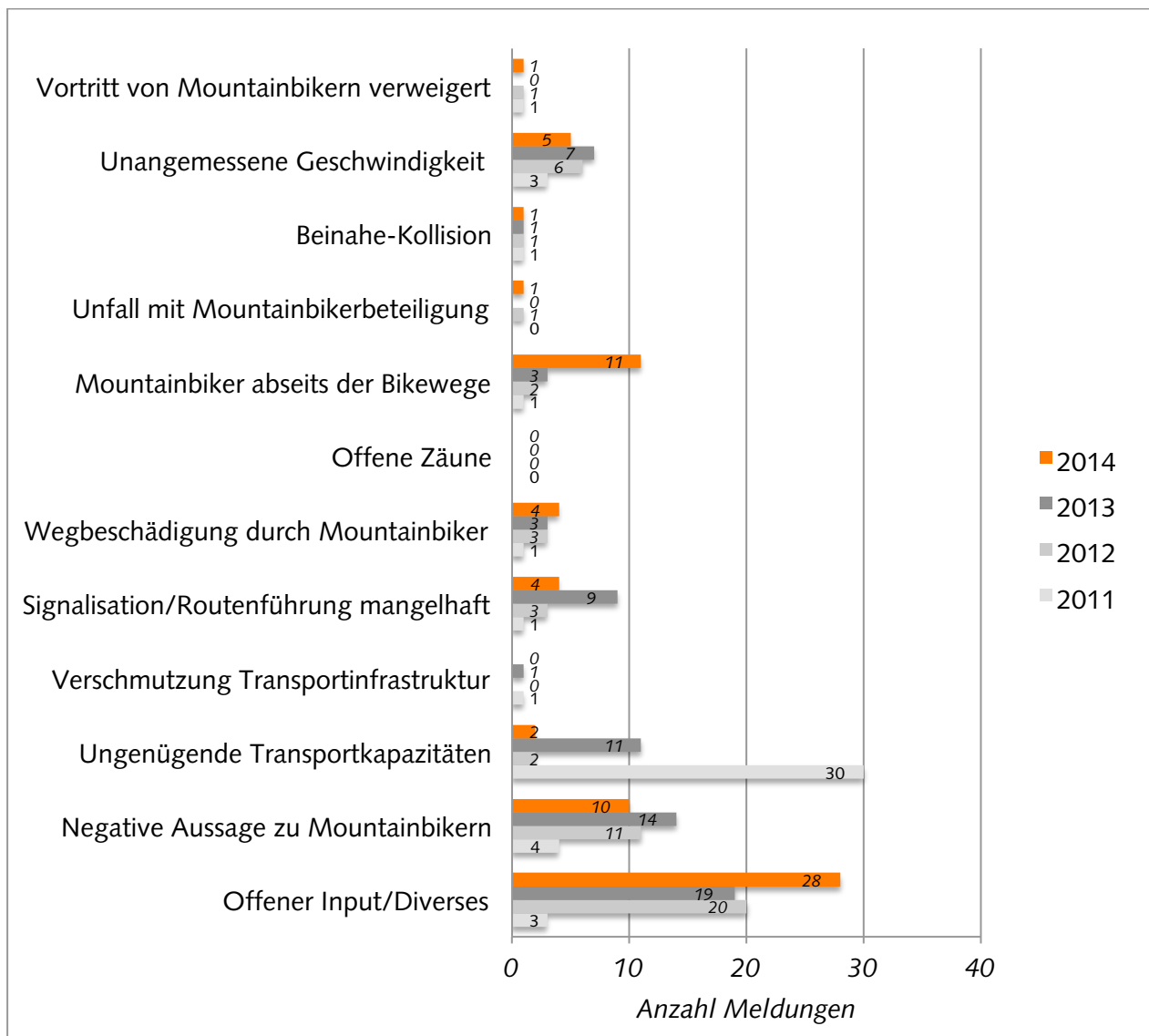


Abbildung 3: Reklamationen nach Inhaltstypen

Quelle: graubündenBIKE

Die Reklamationsinhalte verteilen sich auf einige Hauptaspekte wie Mountainbiker abseits der Bikewege, Wegbeschädigung durch Mountainbiker, unangemessene Geschwindigkeit, mangelhafte Signalisation und Routenführung, negative Aussagen zu Mountainbikern sowie weiteren gesammelten Aussagen.

**Biker abseits der Bikewege**

In elf Fällen wurde reklamiert, dass sich die Mountainbiker abseits der bestehenden Wege aufhielten. In den Vorjahren, war das noch kein eigentliches Thema. Stark aufgebracht wurde dieses Thema in Davos in der Region Schatzalp/Strela mit sieben Meldungen.

**Unangemessene Geschwindigkeit**

Dieser Aspekt wurde fünf Mal von Wanderern genannt, die sich auf den Wanderwegen von Mountainbikern bedroht fühlten. Diese Meldungen betreffen jedes Mal eine andere Stelle im Gelände.

**Wegbeschädigungen durch Mountainbiker**

In diesem Punkt regt sich vor allem in der Landwirtschaft in Davos Widerstand. Drei von vier gemeldeten Fällen zu diesem Thema kommen von der Tourismusorganisation Davos/Klosters.

**Mangelhafte Signalisation und Routenführung**

Verglichen mit dem Vorjahr (neun Meldungen) sind die Reklamationen zur Signalisation und zur Routenführung auf vier zurückgegangen.

**Negative Aussagen zu Mountainbikern**

Die zehn negativen Aussagen zu Mountainbikern kommen mehrheitlich von Wanderern. Es geht um die Forderungen von Verboten und bikefreien Wanderwegen. Oder es wird dem Ärger Luft gemacht, dass in den Destinationen der Mountainbike-Tourismus durch die Schaffung von Infrastruktur gefördert wird.

**Offener Input**

Der offene Input (insgesamt 28 Meldungen) kommt hauptsächlich von Mountainbikern und Radfahrern. Die Radfahrer bemängeln in fünf Reklamationen das Fehlen oder den schlechten Zustand von Radwegen. In einem Fall wurde noch reklamiert, dass zu viele Radgruppen unterwegs sind.

Mountainbiker beschäftigen insbesondere der Bike-Transport sowie die Wegqualität. Dabei ist in sieben Fällen der Transport von Mountainbikes ein Thema. So wurde zweimal der Bergbahn-Transport von E-Bikes verweigert. Einmal lief eine Bahn nicht, einmal wurde ein Biker mit Integral-Helm nicht transportiert und zweimal hatte PostAuto Graubünden nicht genügend Transportkapazitäten.

Insgesamt sieben Meldungen von Mountainbikern betreffen den Zustand der Wander- und Bikewege. Einzelne Reklamationsgründe sind unter anderem die mangelnde Pflege der Wege oder die Wegbeschädigung durch Kühe.

Zwei Meldungen betrafen Mountainbiker, die in Lenzerheide am See in einem Fahrverbot gebüsst wurden.

### 3.4. Verteilung der Reklamationstypen nach Wegnutzern

Die Wanderer äussern sich hauptsächlich zur gemeinsamen Wegnutzung und zur Entwicklung des Mountainbike-Tourismus kritisch und beanstanden das Verhalten der Mountainbiker auf und neben den Wanderwegen. Dabei sind auch die unangemessene Geschwindigkeit und die Wegbeschädigung durch die Mountainbiker durchaus ein Thema.

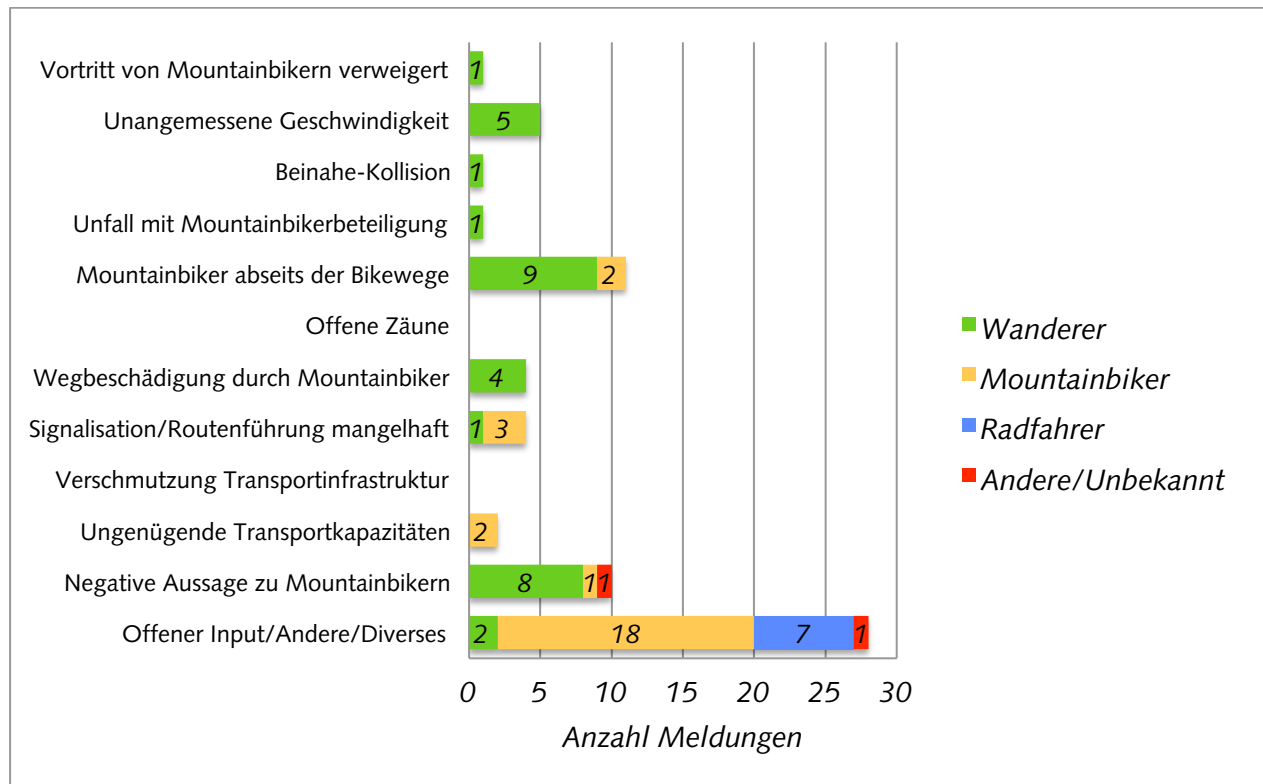


Abbildung 4: Verteilung der Reklamationstypen nach Wegnutzern

Quelle: graubündenBIKE

Es gab sieben Reklamationen von Radfahrern und zwei Reklamationen konnten nicht entsprechend zugeordnet werden. Die Radfahrer beanstanden in zwei Fällen die Führung des Inn-Radweges. Dreimal wurde von dieser Gruppe der ungenügende Zustand von Radwegen aufgeführt.

#### 4. Erkenntnisse aus der Analyse

Die Analyse zeigt folgende Punkte auf:

- Die Zahl der Reklamationen bleibt im gleichen Rahmen wie in der Vergangenheit.
- Die meisten spezifischen Reklamationen von Mountainbikern betreffen den Transport und den Zustand der Wege.
- Die Wanderer beschäftigt hauptsächlich das Verhalten der Mountainbiker. Dabei sind ‚unangemessene Geschwindigkeit‘, ‚Wegbeschädigung durch Mountainbiker‘ oder ‚Biken abseits der Bikewege‘ die Hauptgründe für eine Reklamation.
- Es erstaunt, dass von sämtlichen Bergbahnen und der Rhätischen Bahn keine einzige Reklamation eingetroffen ist.
- Es gibt Reklamationen und Orte, die auffällig oft als Kombination genannt werden:
  - a) Biker abseits der Wege in der Region Schatzalp/Strela.
  - b) Das Fahrverbot rund um den Heidsee in der Region Lenzerheide.
  - c) Wegkonflikte von Mountainbikern und Wanderern in den Regionen Davos Klosters und Lenzerheide/Arosa.

#### 5. Fazit

Über den ganzen Kanton betrachtet ist die Zahl der Reklamationen sehr überschaubar. In Kapitel 4 sind jedoch drei Orte genannt, die offensichtlich eine Ansammlung von Reklamationen auslösen. Auch nach der vierten Reklamationsanalyse darf festgestellt werden, dass trotz der gestiegenen Anzahl von Mountainbikern und des damit verbundenen erhöhten Konfliktpotentials die diesbezügliche Anzahl Meldungen in etwa gleich geblieben ist. Die verschiedenen Toleranzkampagnen dürften einen wesentlichen Teil dazu beigetragen haben.

Den Destinationen, den Fachorganisationen und dem öffentlichen Verkehr gebührt an dieser Stelle ein Dank für die Unterstützung bei der Erhebung der Daten.



## 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

Peter Oberholzer, Fachstelle für Langsamverkehr

## Anhang:

### Partner der Reklamationsanalyse 2014

#### *Destinationspartner:*

Arosa

Davos Klosters

Engadin Scuol Samnaun

Engadin St. Moritz

Flims/Laax

Lenzerheide

Savognin

#### *Transportpartner:*

PostAuto Graubünden

Rhätische Bahn (mit Rückmeldung, ohne Reklamation)

#### *Fachorganisationen:*

SAW Schweizer Wanderwege

BAW Bündner Wanderwege

FLV Fachstelle für Langsamverkehr

Schweiz Mobil

Graubünden Ferien

graubündenBIKE

Pro Natura

#### *Weitere Organisationen:*

Gemeindebauamt Disentis

Bikeshop Scuol

Hotel Schatzalp