



Allgemein

Abstract

Die vorliegende Analyse bietet einen Überblick über die Reklamationen im Bereich Wandern und Biken für das Jahr 2025 im Vergleich zu den Vorjahren. Dazu wurden die Reklamationen in Graubünden eingesammelt und aggregiert dargestellt. Insgesamt konnten 114 Reklamationen im Bereich Wandern und 40 Reklamationen im Bereich Biken aus 22 Anlaufstellen erfasst werden. Die Analyse erlaubt einen Einblick in die wichtigsten Themenbereiche, welche die Wandernden und Bikenden im Sommer und Herbst 2025 als verbesserungswürdig empfanden.

Die Analyse zum Thema Wandern ist die Fortsetzung der Reklamationsanalysen aus den Jahren 2017 (166 Reklamationen), 2018 (204 Reklamationen), 2019 (251 Reklamationen), 2020 (262 Reklamationen), 2021 (174 Reklamationen), 2022 (135 Reklamationen), 2023 (140 Reklamationen) und 2024 (134 Reklamationen). Mit 114 Reklamationen im Jahr 2025 hat sich die Anzahl der Meldungen in den letzten drei Jahren auf einem weiterhin niedrigen Niveau stabilisiert. Bei den Wanderreklamationen 2025 zeichnen sich erneut die zentralen Hauptkategorien ab: Wegnetz & Infrastruktur (48 Nennungen), Signalisation (25 Nennungen) und Konflikte zwischen Wandernden und anderen Nutzergruppen (15 Nennungen).

Die Kategorie Wegnetz & Infrastruktur bleibt die wichtigste und umfasst insbesondere Hinweise zu Instandhaltung, Wegführung & Belag, Gefahrenstellen sowie Informationen über gesperrte Wege. Neu stärker hervorgetreten in dieser Kategorie ist der Bereich übermässiger Nutzungsdruck und Infrastruktur, etwa durch Wildcamper an sensiblen Orten, Overtourism in Naturschutzgebieten und stark frequentierte Bergbahnen. Die Kategorie Signalisation ist in diesem Jahr auf den zweiten Platz gerückt. Thematisiert werden fehlende oder zu weit auseinanderliegende Wegweiser, Sichtbarkeit und Zustand der Markierungen sowie ungenaue Zeit- und Höhenangaben. Die Kategorie Konflikte zwischen Wandernden und anderen Nutzergruppen bleibt trotz einer insgesamt niedrigeren Meldungszahl relevant. Die Beschwerden betreffen insbesondere Bikende auf Wanderwegen und unspezifische Begegnungen, wobei einzelne Meldungen auf die Präsenz von E-Bikes in sensiblen Gebieten hinweisen. Die «Fairtrail»-Kampagne kann aufgrund des Rückgangs der Reklamationen weiterhin als wirksam eingeschätzt werden, während der Ruf nach einer stärkeren Rücksichtnahme auf Wandernde insbesondere in stark frequentierten Bike-Destinationen bestehen bleibt.

Die Analyse zum Thema Biken umfasste 2025 insgesamt 40 erfasste Meldungen im Kanton Graubünden (2024: 45 Meldungen). Parallelen zu den Wanderreklamationen zeigen sich in den Kategorien Infrastruktur/Trailnetz, Angebote & Services, Signalisation und Konflikte mit anderen Nutzergruppen. Anders als beim Wandern stellen Transporteinrichtungen mit 26 Nennungen die wichtigste Kategorie dar. Kritisch bewertet werden hier insbesondere ÖV-Reservierungen, Engpässe bei Platz und Kapazitäten sowie Transportschäden. Besonders in diesem Bereich können Verbesserungen zur Gästezufriedenheit bei den Bikenden beitragen.

Autoren: Dr. Frieder Voll, Lynn Suter

Institut für Tourismus und Freizeit (FH Graubünden) im Auftrag und in Abstimmung mit der Fachstelle für Langsamverkehr des Tiefbauamtes Graubünden

Version: November 2025



Inhaltsverzeichnis:

Allgemein	1
1. Ausgangslage	3
2. Vorgehen	3
3. Wandern	4
3.1. Reklamationen Wandern nach Anlaufstellen	4
3.2. Reklamationen Wandern nach Inhaltstypen	6
3.3. Fazit Wandern.....	12
4. Biken	13
4.1. Reklamationen Biken nach Anlaufstellen.....	13
4.2. Reklamationen Biken nach Inhaltstypen.....	14
4.3. Fazit Biken	17
5. Gesamtfazit	18



1. Ausgangslage

Die vorliegende Reklamationsanalyse wertet die eingegangenen Reklamationen von Destinationen, Bergbahnen, Verbänden und Trägerschaften im Kanton Graubünden sowohl zur Thematik Wandern sowie zur Thematik Biken für den Sommer und Herbst 2025 aus. Für das Wandern erfolgt die Auswertung im Vergleich zu den Daten von 2018 bis 2024. Im Bereich Biken wird die Auswertung seit 2024 durchgeführt.

2. Vorgehen

Die vorliegenden Reklamationen wurden im Sommer und Herbst 2025 gesammelt. Diverse Partnerorganisationen wurden im Frühsommer gebeten, Reklamationen von Wandernden und Bikenden zu erfassen und diese Ende Oktober für die Reklamationsanalyse bereitzustellen. Nach dem Einsammeln wurden die Reklamationen gesichtet und systematisch ausgewertet. Die Übermittlung der Reklamationen erfolgte in unterschiedlicher Form: Teilweise nutzten die Organisationen ein vom Verfassersteam bereitgestelltes Analyseraster (siehe Anhang), teilweise wurden aggregierte Tabellen eingereicht und oftmals erfolgte eine direkte Weiterleitung der eingegangenen E-Mails. Je nach Übermittlungsart konnte das Verfassersteam detaillierte Einblicke in die spezifischen Beweggründe der Reklamationen gewinnen. Dies ermöglichte neben der reinen Erfassung der Anzahl auch eine qualitative Beschreibung der einzelnen Kategorien. Alle Reklamationen von Wandernden und Bikenden werden im Dokument anonymisiert dargestellt.

Für die Analyse wurden in Absprache mit dem Auftraggeber möglichst alle relevanten Anlaufstellen im Kanton angegangen und deren Reklamationen ausgewertet (Anlaufstellen mit Rückmeldung siehe Anhang). Es handelt sich dabei um 13 Destinationen, drei Trägerschaften von Weitwanderwegen, drei Dachorganisationen (Wanderwege Graubünden, graubünden Ferien, Fachstelle für Langsamverkehr), zwei Bergbahnen und zwei Leistungsträgern im Transportbereich (Postauto Graubünden und die Rhätische Bahn).

Da einige der Destinationen ihre Reklamationen auch an die Dachverbände weiterleiten sowie einige Bergbahnen ihre Reklamationen an die Destinationen, wurden nur die ursprünglichen Reklamationen in der Analyse miteinbezogen, um Mehrfachzählungen zu vermeiden.



3. Wandern

3.1. Reklamationen Wandern nach Anlaufstellen

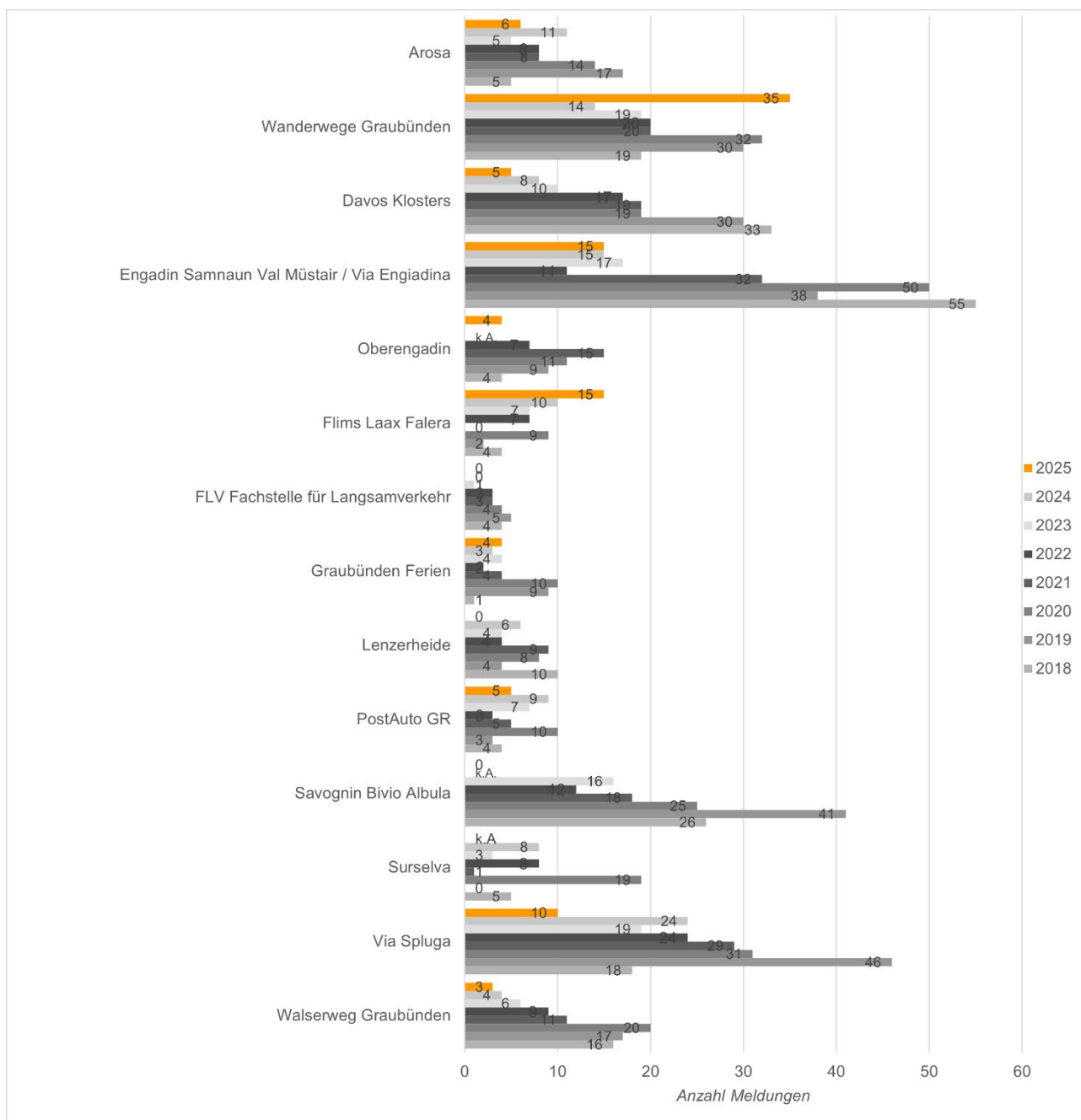


Abb. 1: Reklamationen Wandern nach Anlaufstellen 2018-2025



Reklamationsanalyse Wandern und Biken 2025

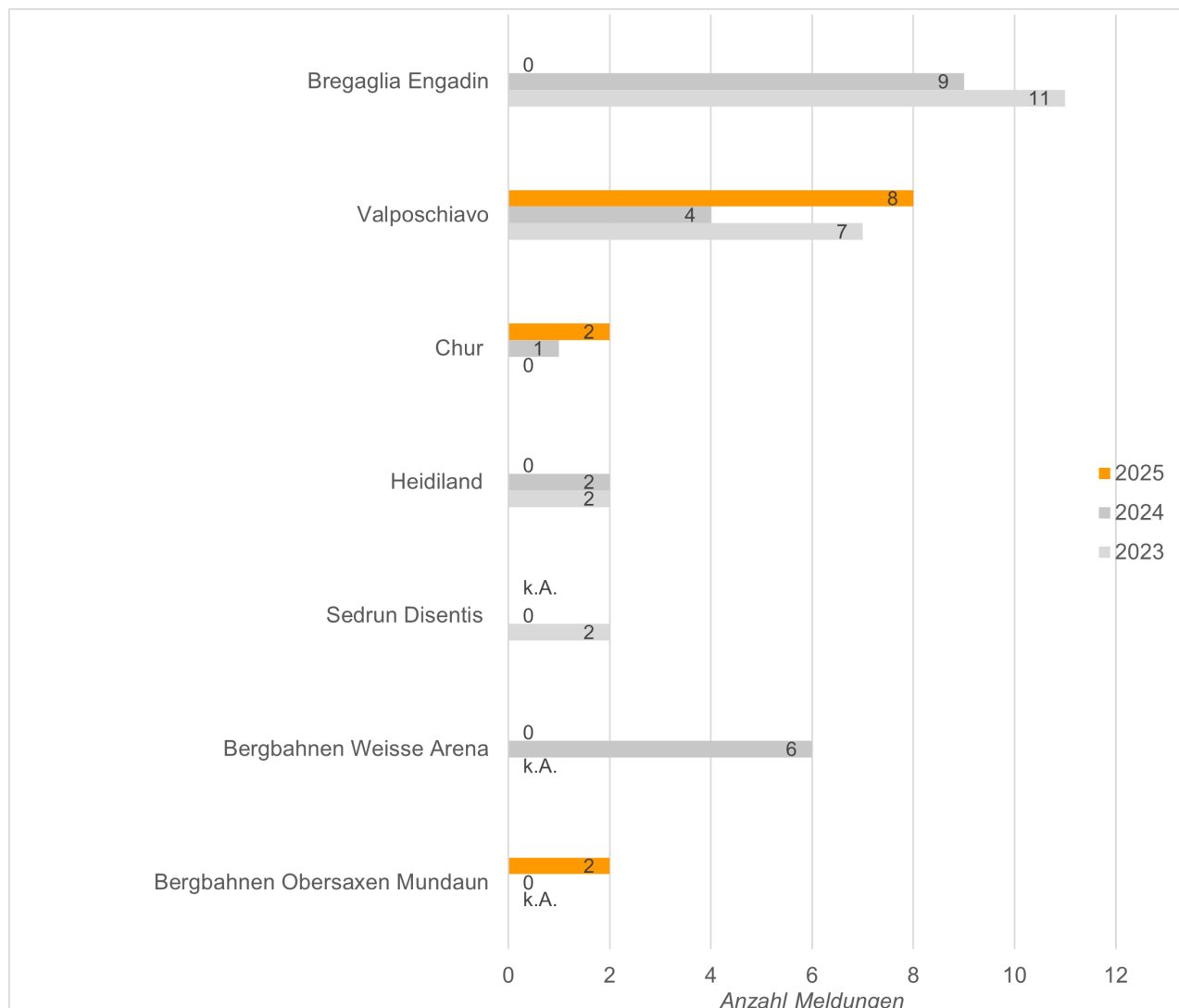


Abb. 2: Reklamationen Wandern weitere Anlaufstellen 2023-2025

2025 gab es gesamthaft 20 Reklamationen weniger als im Vorjahr. Der leichte Rückgang der Gesamtreaktionen zum Thema Wandern dieses Jahr ist wiederum hauptsächlich auf einzelne Destinationen zurückzuführen, welche ihr Reklamations- und Qualitätsmanagement angepasst haben. Gesehen über die letzten drei Jahre hat sich die Anzahl der Reklamationen auf einem ähnlich tiefen Niveau stabilisiert. Bei vielen Destinationen blieb die Anzahl der Reklamationen im Vergleich zum Vorjahr konstant. Leichte Schwankungen gibt es jedoch immer. Diese hängen oft mit lokalen Besonderheiten zusammen – etwa, wenn ein beliebter Weg gesperrt, eine vielgenutzte Brücke durch Unwetter beschädigt wurde oder durch ein Event Trails nicht befahren werden können.

Die Gründe für den insgesamt leicht rückläufigen Trend bei den Wanderreaktionen im Kanton Graubünden über die letzten neun Jahre sind nicht abschliessend zu bestimmen. Es ist jedoch im Bereich der Koexistenz zwischen Wanderenden und Bikenden ein weiterer Rückgang der Reklamationen zu bemerken. Allerdings ist zu beachten, dass es sich bei dieser Analyse nicht um eine Vollerhebung handelt, sondern um eine Sammlung von Reklamationen bei ausgewählten Anlaufstellen. Die absolute Anzahl der Nennungen variiert stark je nach Reklamationsystem und ist abhängig von der Datenübermittlungsbereitschaft der jeweiligen Anlaufstellen. Seit die Analyse 2023



auf weitere Destinationen und Bergbahnen ausgeweitet wurde, deckt die Analyse die Wanderregionen Graubündens grossflächig ab und ergibt somit ein Bild der aktuell relevanten Themenfelder im Bereich Wandern. Lücken in diesem Gesamtbild entstehen lediglich in Regionen, wo keine Reklamationen vorhanden waren.

3.2. Reklamationen Wandern nach Inhaltstypen

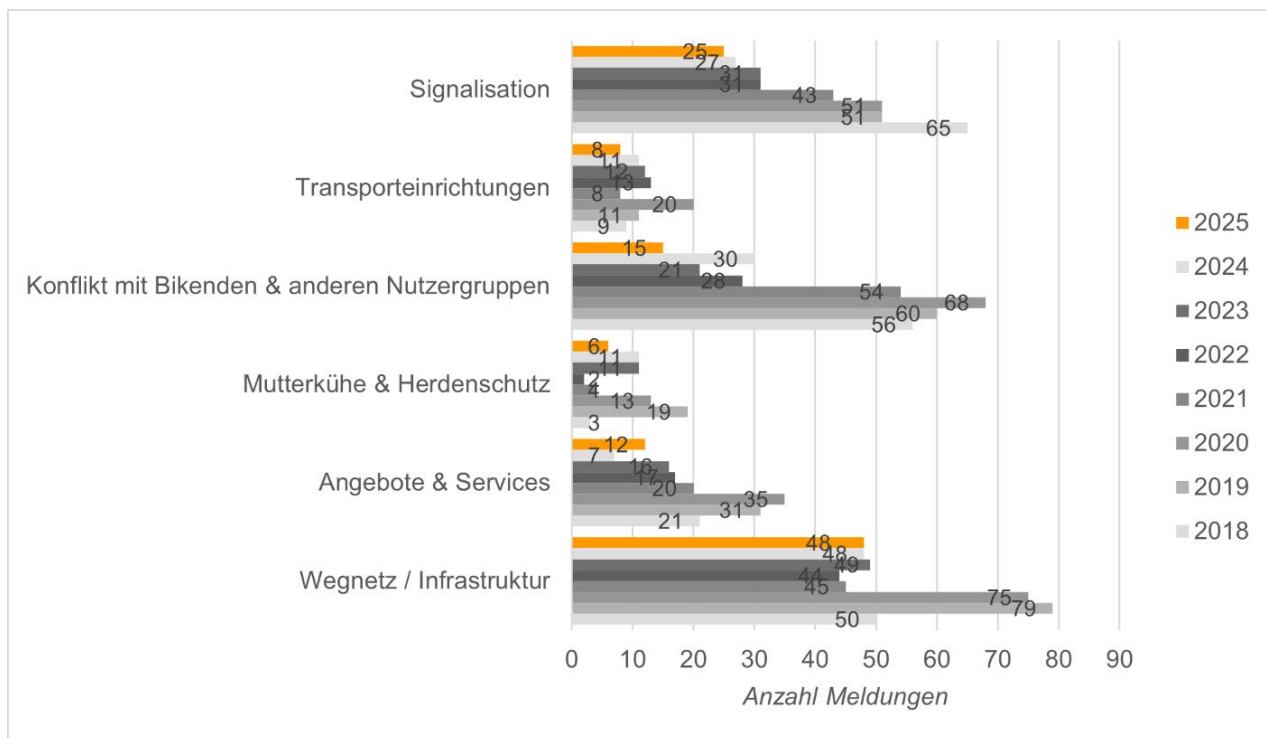


Abb. 3: Reklamationen Wandern nach Hauptkategorien

Da in den drei Bereichen Signalisation, Angebote & Services und Wegnetz/Infrastruktur mehrere Unterkategorien identifiziert wurden, werden diese gesondert in den Abbildungen 4, 5 und 6 vertieft betrachtet und analysiert.

Transporteinrichtungen

Bezüglich der Transporteinrichtungen gingen dieses Jahr mit 8 Nennungen etwas weniger Meldungen ein als im Vorjahr (11). Der Hauptteil der Reklamationen bezieht sich erneut auf den öffentlichen Verkehr (ÖV). Kritisiert werden weiterhin unklare oder unvollständige Fahrgastinformationen sowie teilweise unpraktische Anschlüsse und Abfahrtszeiten, die Wanderungen erschweren. Auch vereinzelt als fehlerhaft empfundene Auskünfte oder Schwierigkeiten bei Verbindungen wurden gemeldet.

Im Bereich der Bergbahnen standen dieses Jahr weniger betriebliche Aspekte im Vordergrund, dafür aber vermehrt die Preisgestaltung: In einer Region wurden speziell die Ticketpreise als besonders hoch wahrgenommen. Diese empfundenen Mehrkosten führten teilweise zu Frustration und beeinflussten das Wandererlebnis negativ. Allerdings handelte es sich dabei lediglich um 3 Reklamationen.



Konflikt mit Bikenden & anderen Nutzergruppen

In diesem Jahr gingen insgesamt 15 Meldungen zu Konflikten mit Bikenden und anderen Nutzergruppen ein – deutlich weniger als im Vorjahr (30). Damit setzt sich der leichte Entspannungstrend aus den Jahren von vor 2024 fort, was auch mit der zunehmenden Wirkung der kantonalen «Fair-trail»-Kampagne erklärt werden kann. Inhaltlich betreffen die Reklamationen weiterhin unterschiedliche Situationen im Umgang zwischen Wandernden und Bikenden, ohne dass ein einzelner Konflikttyp dominiert.

Mehrere Meldungen beziehen sich auf Bikende auf Wanderwegen oder unspezifisch auf Begegnungen, bei denen das Sicherheitsgefühl eingeschränkt wurde. Der Wunsch nach klareren Wegtrennungen ist nach wie vor präsent, die Rückmeldungen verteilen sich jedoch recht gleichmässig auf diese verschiedenen Unterthemen. Auffällig ist aber wiederum die Nennung von E-Bikes in abgelegenen und ökologisch sensiblen Regionen, wo ihre Präsenz von Wandernden als besonders unpassend oder störend wahrgenommen wird.

Zusätzlich wurden punktuell Probleme im Zusammenhang mit der Forstwirtschaft erwähnt, insbesondere wenn aufgrund intensiver Nutzung oder Befahrung Wege beschädigt oder ausgespült waren. Solche Zustandsverschlechterungen wirken sich auf Qualität und Sicherheit aus.

Insgesamt stammen die Meldungen erneut vorwiegend aus Regionen mit hoher Bike-Aktivität, während kleinere Destinationen dieses Thema weiterhin selten aufweisen. Es wird aber deutlich, dass sich ein Teil der Wandernden in der aktuellen Angebots- und Weggestaltung nicht gleich stark repräsentiert fühlt und ihre Anliegen im Vergleich zu Bikenden als weniger prioritär wahrnimmt. Dies zeigen auch ein paar «enttäuschte» Kommentare, dass mit Fairtrail so viel für Bikende gemacht würde und die Bedürfnisse der Wandernden «hintenanstünden».

Mutterkühe & Herdenschutz

Zum Thema Mutterkühe und Herdenschutz wurden dieses Jahr 6 Reklamationen verzeichnet – damit liegt die Anzahl deutlich unter dem Vorjahresniveau (11). Die Thematik bleibt jedoch sensibel, da Wandernde weiterhin Unsicherheiten und Informationsbedürfnisse äussern.

Alle Meldungen bezogen sich auf gefährliche Situationen mit Mutterkühen. Hilfreich dabei können frühzeitigere Wegangaben, idealerweise bereits zu Beginn einer Route sein, um Alternativen ohne Umkehrsituationen zu ermöglichen. Auch der Bedarf nach zusätzlichen Sicherungsmassnahmen – beispielsweise gezieltem Abzäunen in kritischen Bereichen – kann in solchen Situationen helfen.

Keine Meldungen gab es dieses Jahr im Hinblick auf die Präsenz von Herdenschutzhunden, deren Einsatz aufgrund der Wolfsituation weiter zunimmt. Klare Verhaltenshinweise bei möglichen Begegnungen können den Wandernden helfen, mit diesen Situationen besser umzugehen.



Signalisation

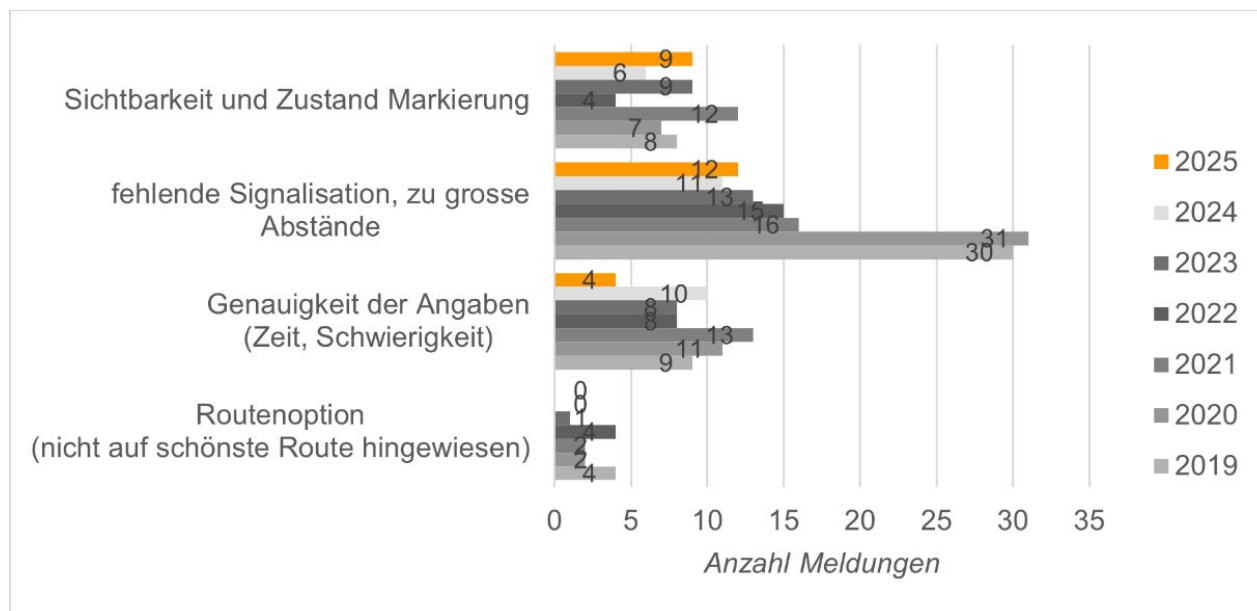


Abb. 4: Reklamationen Wandern innerhalb Signalisation

Die Kategorie Signalisation stellt in diesem Jahr die zweitwichtigste Beschwerdekategorie dar. Mit insgesamt 25 Reklamationen (Vorjahr 27) bleibt sie auf einem hohen Niveau und zeigt, dass Fragen der Orientierung und Wegführung für viele Wandernde nach wie vor zentral sind.

Den grössten Teil der Rückmeldungen bilden fehlende Signalisationen oder zu grosse Abstände zwischen Wegweisern (12 Nennungen). Wandernde berichten, dass ihnen an kritischen Wegpunkten eindeutige Hinweise fehlen und sie dadurch lange suchen oder umkehren müssen. Solche Situationen führen während der Wanderung zu Verunsicherung.

Ebenfalls zahlreich sind Hinweise zur Sichtbarkeit und zum Zustand der Markierungen (9 Nennungen). Genannt werden unter anderem verblasste Farben, Markierungen an ungünstigen Positionen sowie Zeichen, die durch Bewuchs oder Herbstlaub nur schwer auffindbar sind. Ein unzureichender Zustand der Markierung kann zu Fehlwegen führen, was wiederum zu Konflikten mit Landwirten oder Besitzenden beiträgt, wenn Wandernde unbeabsichtigt auf Privat- oder Weideflächen geraten.

Vier weitere Nennungen betreffen die Genauigkeit der Angaben. Wandernde äussern den Wunsch nach verlässlichen Zeitangaben und nachvollziehbaren Schwierigkeitsbewertungen, da sie ihre Route oft anhand dieser Informationen planen. Ungenaue Angaben können zu einer falschen Einschätzung der Belastung oder der benötigten Zeit führen, was besonders für weniger erfahrene Wandernde problematisch ist.

Die Rückmeldungen unterstreichen den hohen Stellenwert einer konsistenten, gut sichtbaren und vertrauenswürdigen Signalisation für ein positives und sicheres Wandererlebnis.



Angebote & Services

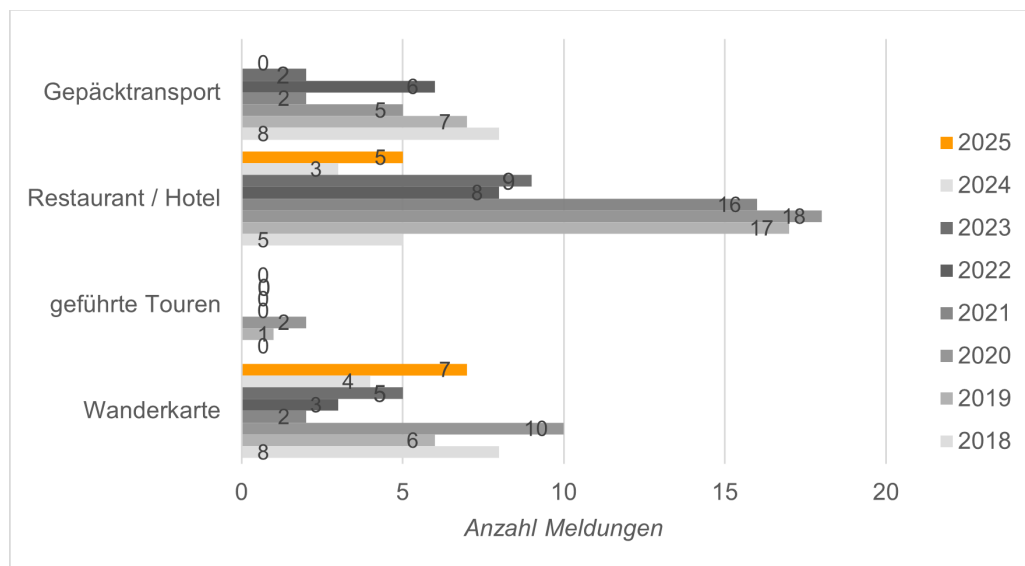


Abb. 5: Reklamationen Wandern innerhalb Angebote & Services

Mit insgesamt 12 Nennungen bleibt die Kategorie Angebote & Services auch dieses Jahr auf einem niedrigen Beschwerdeniveau. Allerdings haben die Reklamationen im Vergleich zum Vorjahr (7 Nennungen) zugenommen. Die Rückmeldungen konzentrieren sich auf wenige spezifische Themen.

Am häufigsten kritisiert wird die Genauigkeit von Online-Wanderkarten in einzelnen konkreten Abschnitten (7 Nennungen). Genannt werden ungenaue Zeit- oder Höhenmeterangaben sowie Abweichungen im Streckenverlauf. Da viele Wandernde die digitale Karte mittlerweile als zentrale Planungsgrundlage nutzen, führen solche Unstimmigkeiten rasch zu Irritationen.

Fünf weitere Meldungen betreffen Restaurants und Hotels entlang von Weitwanderrouten. Vereinzelt wurden unklare oder nicht aktualisierte Öffnungszeiten sowie fehlende Übernachtungs- und Verpflegungsalternativen auf langen Etappen bemängelt. Diese Situation tritt nur selten auf, kann für Betroffene jedoch ärgerlich sein, wenn die Qualität in einzelnen wenigen Betrieben unbefriedigend ist.

Positiv hervorzuheben ist, dass es keine einzige Reklamation zum Gepäcktransport gab – ein Hinweis auf die stabile Qualität dieses Angebots.

Insgesamt zeigt sich auch 2025 eine hohe Zufriedenheit mit den Angeboten und Services.



Wegnetz/Infrastruktur

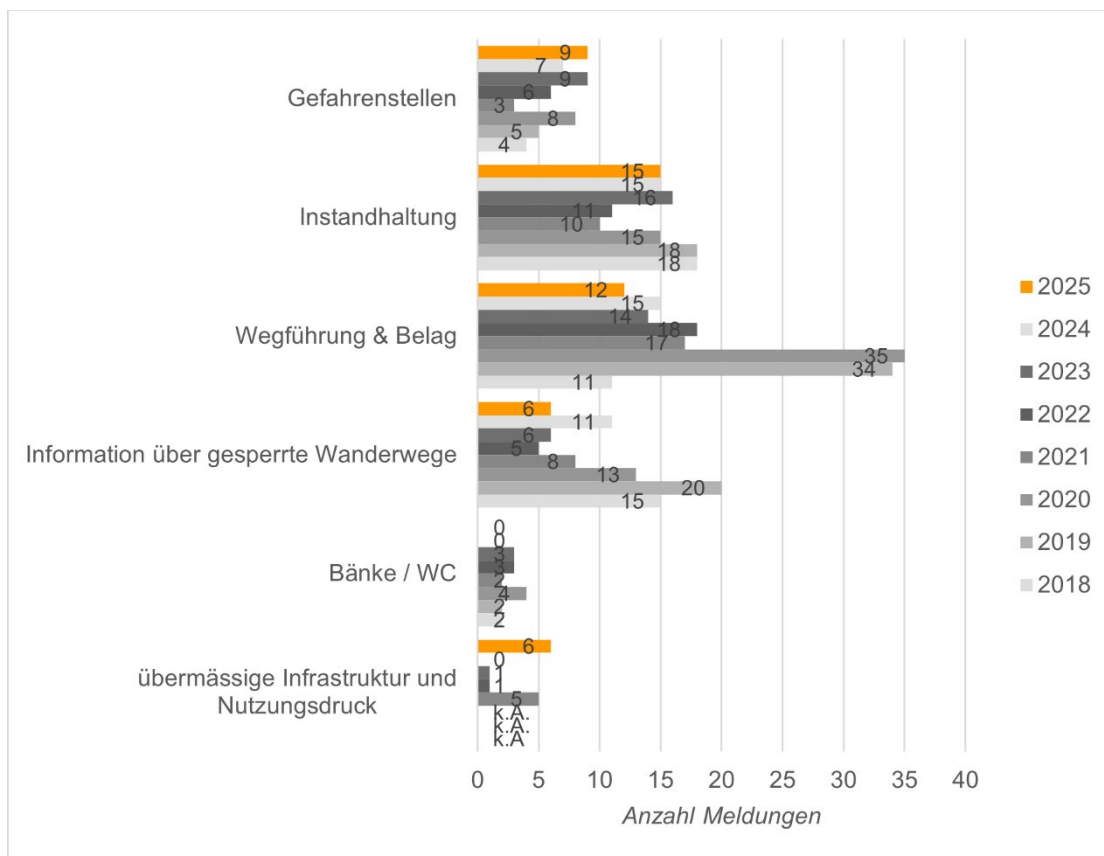


Abb. 6: Reklamationen Wandern innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Mit insgesamt 48 Nennungen bleibt das Wegnetz und die Infrastruktur auch 2025 die wichtigste Beschwerdekategorie – und damit ebenso dominant wie im Vorjahr. Die Themen, die in dieser Kategorie zusammenlaufen, betreffen zentrale Elemente des Wandererlebnisses und spiegeln sowohl wetterbedingte Herausforderungen als auch wachsende Nutzungsansprüche wider.

Den grössten Anteil machen erneut Hinweise zur Instandhaltung aus (15 Nennungen). Wie bereits in den vergangenen Jahren wurden beschädigte oder weggespülte Brücken, überflutete Wegabschnitte, Windwurf, ausgespülte Steige oder schwer passierbare Flussüberquerungen genannt. Auch fehlende Sicherungen an exponierten Stellen wurden als kritisch wahrgenommen. Viele dieser Meldungen stehen weiterhin im Zusammenhang mit instabilen Wetterlagen und regionalen Unwettern, die Reparaturarbeiten erschweren und zu längeren Störungen führen.

Eng damit verknüpft sind die Beschwerden zu Gefahrenstellen, die in diesem Jahr 9-mal genannt wurden. Dazu gehören bspw. rutschige Brücken oder ungesicherte Schrägpässen. Die Abgrenzung zur Instandhaltung ist häufig fließend, da viele Gefahrenstellen auf unzureichende Reparaturen oder wetterbedingte Schäden zurückzuführen sind.

Die Wegführung und der Belag wurden in 12 Fällen kritisiert. Wandernde bemängeln monotone Strecken über breite Güterstrassen, Streckenabschnitte, die nahe an stark befahrenen Strassen verlaufen, sowie hart ausgebaute Beläge, die das Naturerlebnis mindern. Diese Rückmeldungen betreffen oft längere Weitwanderetappen, bei denen der Kontrast zwischen landschaftlichem Potenzial und tatsächlicher Wegführung besonders deutlich wahrgenommen wird.



Die Information zu gesperrten Wegen bleibt mit 6 Nennungen ein wiederkehrendes Thema. Nach wie vor wünschen sich Wandernde frühzeitigere, klarer platzierte sowie miteinander abgestimmte Hinweise zu Sperrungen. Zwar ist die Kommunikation in vielen Regionen verbessert worden, dennoch führt uneinheitliche oder unklare Information weiterhin zu unnötigen Umwegen oder Unsicherheiten.

Deutlich zugenommen hat dieses Jahr der Bereich übermässiger Nutzungsdruck und Infrastruktur (6 Nennungen). Genannt wurden vor allem Wildcamper in sensiblen Gebieten – teils mit zurückgelassenem Müll – sowie ein spürbarer Overtourism in ökologisch sensiblen Räumen oder Schutzgebieten, der teilweise durch die Zugänglichkeit mit Bergbahnen und durch die Bewerbung auf sozialen Medien zusätzlich verstärkt wird.



3.3. Fazit Wandern

Die gesammelten Reklamationen 2025 zum Thema Wandern (114) haben im Vergleich zu 2024 weiter abgenommen. Über die letzten drei Jahre hat sich die Anzahl der Reklamationen jedoch auf einem ähnlich niedrigen Niveau stabilisiert. Der Rückgang der Gesamtreaktionen ist hauptsächlich auf einzelne Destinationen zurückzuführen, welche ihr Reklamations- und Qualitätsmanagement angepasst haben. Die Daten für 2025 stammen aus den Anlaufstellen im Kanton Graubünden (siehe Anhang). Diese breite Datenbasis erlaubt weiterhin einen flächendeckenden Einblick in die inhaltlichen Schwerpunkte beim Wandern, wobei Unterschiede zwischen den Anlaufstellen hinsichtlich Datenerfassung, Weitergabe und Reichweite des Wegenetzes unbedingt berücksichtigt werden müssen. Die starke Variation der Reklamationszahlen zwischen einzelnen Anlaufstellen darf nicht überinterpretiert werden.

Wie bereits in den Vorjahren bleibt die Kategorie **Wegnetz & Infrastruktur** die am häufigsten genannte Kategorie. Die Kategorie **Signalisation** ist dieses Jahr auf den zweiten Platz gerückt, während **Konflikte mit anderen Nutzergruppen, insbesondere Bikenden**, trotz niedrigerer Gesamtzahl an Meldungen weiterhin relevant bleiben.

Aus den Reklamationen 2025 lassen sich folgende Schwerpunkte für die weitere Verbesserung des Wandererlebnisses ableiten:

- **Wegnetz & Infrastruktur:** Mit 48 Nennungen bleibt dies die zentrale Kategorie. Am häufigsten genannt wurden Instandhaltung (15), Wegführung & Belag (12) sowie Gefahrenstellen (9). Auch die Information über gesperrte Wege (6) spielt eine Rolle. Neu stärker hervorgetreten ist der Bereich übermässiger Nutzungsdruck und Infrastruktur (6), insbesondere Wildcamper an sensiblen Orten, Overtourism in Naturschutzgebieten und durch Bergbahnen beförderte Besucherströme. Social-Media-Effekte, etwa durch Instagram und die zeitgleich einfache Erreichbarkeit durch Bergbahnen spielen hier eine Rolle. Die Bereitstellung aktueller Informationen über Sperrungen, Schadstellen und sensible Gebiete bleibt entscheidend für ein sicheres und angenehmes Wandererlebnis.
- **Signalisation:** Mit 25 Nennungen ist die Kategorie erneut sehr präsent. Thematisiert werden fehlende oder zu weit auseinanderliegende Wegweiser, Sichtbarkeit und Zustand der Markierungen sowie ungenaue Zeit- und Höhenangaben. Verbesserungen bei der Genauigkeit, Konsistenz und Sichtbarkeit der Signalisation bleiben ein zentraler Ansatzpunkt.
- **Konflikte mit Bikenden und anderen Nutzergruppen:** Mit 15 Meldungen ist die Anzahl in diesem Jahr deutlich niedriger als 2024. Die Beschwerden betreffen sowohl Bikende auf Wanderwegen als auch unspezifische Begegnungen, wobei einzelne Rückmeldungen die Präsenz von E-Bikes in sensiblen Gebieten ansprechen. Die «Fairtrail»-Kampagne kann weiterhin als wirksam eingestuft werden. Eine örtlich begrenzte teilweise Trennung der Wege (insbesondere in stark frequentierten Bike-Destinationen) und eine stärkere Rücksichtnahme auf Wandernde bleibt ein wichtiges Ziel.
- **Angebote & Services:** Insgesamt 12 Meldungen bestätigen ein hohes Zufriedenheitsniveau. Die meisten Rückmeldungen betreffen die Online-Wanderkarte (7) mit ungenauen Angaben zu Zeit, Höhenmetern und Streckenverlauf.

Insgesamt zeigt die Reklamationsanalyse 2025, dass die Hauptschwerpunkte weitgehend stabil bleiben, während punktuelle Veränderungen – etwa geringere Konflikte mit Bikenden oder steigender Nutzungsdruck in sensiblen Gebieten – einerseits funktionierende Kampagnen und andererseits neue Handlungsfelder aufzeigen. Die Ergebnisse unterstreichen die Bedeutung von präziser Information, kontinuierlicher Instandhaltung und gezieltem Management von Besucherströmen, um das Wandererlebnis im Kanton Graubünden nachhaltig zu sichern.



4. Biken

4.1. Reklamationen Biken nach Anlaufstellen

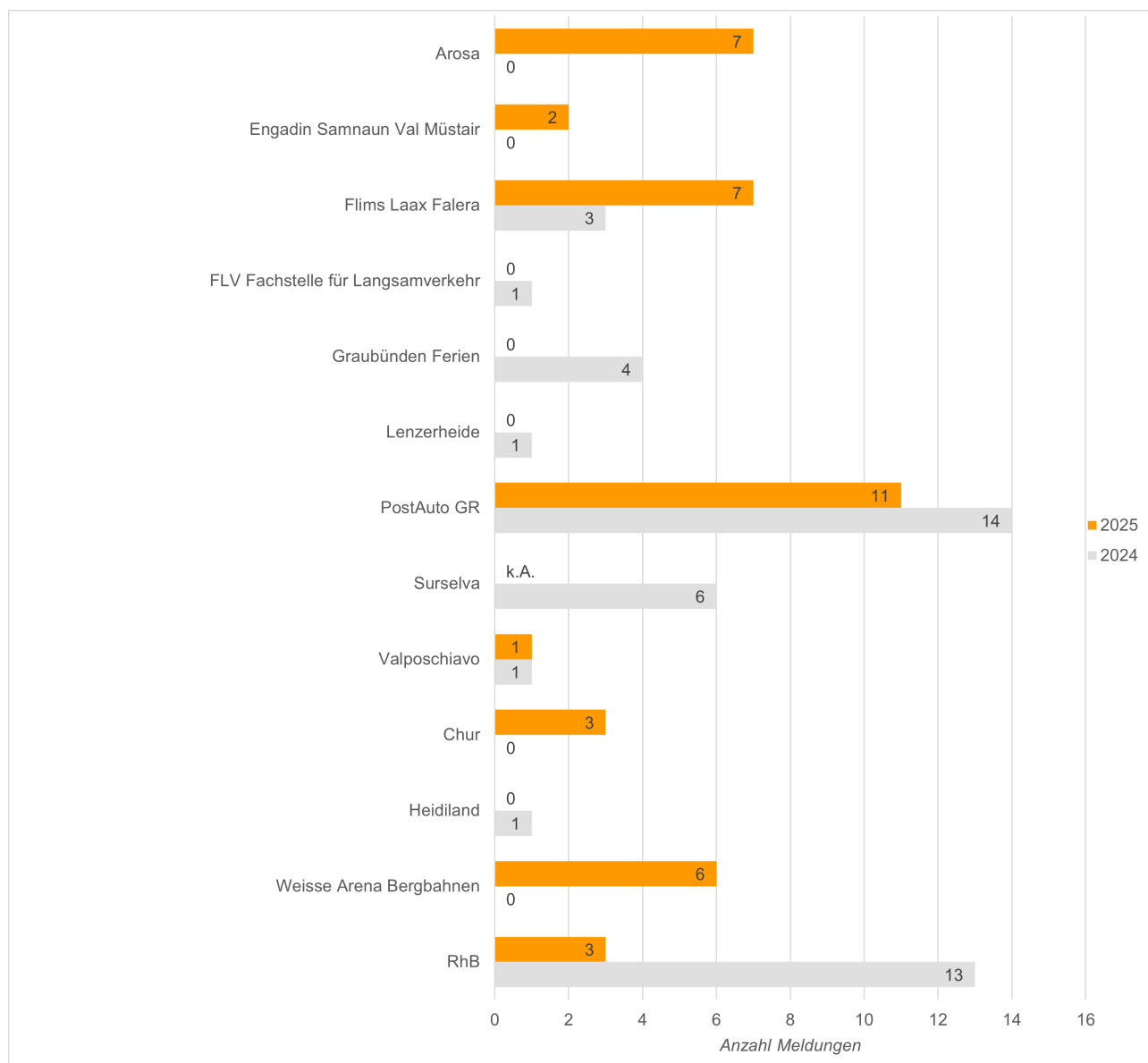


Abb. 7: Reklamationen Biken nach Anlaufstellen 2024-2025



Im Jahr 2025 wurden die Reklamationen im Bereich Biken zum zweiten Mal in Folge gesondert erfasst und analysiert. Insgesamt konnten 40 Bike-Reklamationen (45 Reklamationen im Jahr 2024) aus verschiedenen Anlaufstellen im Kanton Graubünden gesammelt werden.

Für die Erhebung der Daten wurden alle bisherigen Anlaufstellen angeschrieben, ausgenommen Organisationen und Dachverbände, die sich explizit auf Wandern konzentrieren. Neben Destinationen und Transportunternehmen sind bei Reklamationen zum Thema Biken insbesondere die Rückmeldungen der Bergbahnen sehr wertvoll, um ein möglichst vielfältiges Bild zu erhalten. Die Rücklaufquote war dabei unterschiedlich: In einigen Destinationen, die bisher keine Meldungen geliefert hatten, gingen dieses Jahr erstmals Reklamationen ein, während in anderen Regionen, die im Vorjahr Reklamationen gemeldet hatten, diesmal keine Rückmeldungen vorlagen.

Trotz der Schwankungen ergibt sich insgesamt ein vielfältiges Bild über verschiedene Regionen des Kantons, sowohl aus den Rückmeldungen von Destinationen als auch von Transportunternehmen und Bergbahnen. In einigen Fällen wurde auf die enge Zusammenarbeit zwischen Destinationen und Bergbahnen hingewiesen. Um Doppelzählungen zu vermeiden, wurden die Rückmeldungen in diesen Regionen konsolidiert und nicht separat erfasst.

Wie schon im Vorjahr fällt die Anzahl der Bike-Reklamationen im Vergleich zu den Wander-Reklamationen deutlich geringer aus. Viele Destinationen berichten weiterhin von keinen Beschwerden durch Bikende.

4.2. Reklamationen Biken nach Inhaltstypen

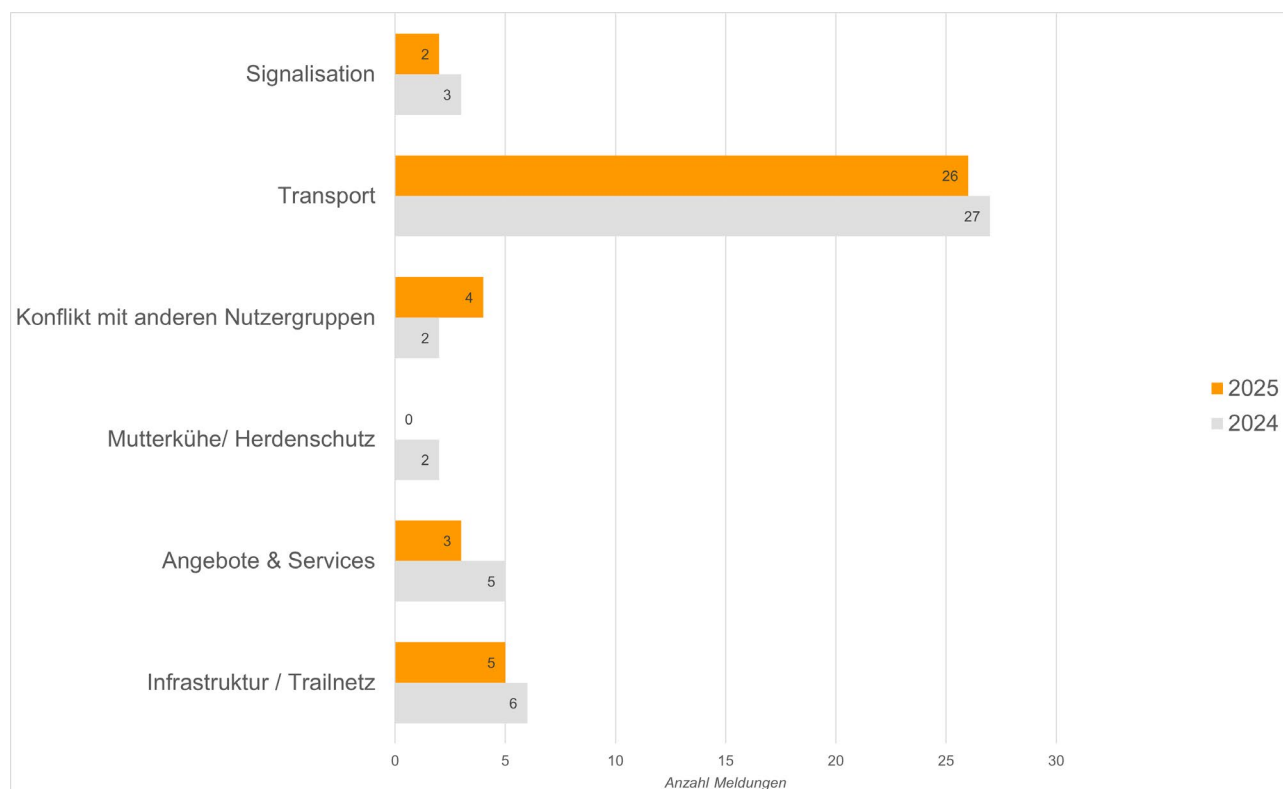


Abb. 8: Reklamationen Biken nach Hauptkategorien



Die Analyse der Bike-Reklamationen 2025 über verschiedene Regionen des Kantons Graubünden zeigt einerseits ähnliche wichtige Kategorien analog zu den Wanderreklamationen, andererseits sticht die Thematik des Transports hier anders als bei den Wandernden besonders hervor. Sie ist mit 26 Nennungen die am Abstand wichtigste Kategorie. Daher wird diese nochmals unterteilt und gesondert ausgewertet. Insgesamt konnten 2025 mit 40 Reklamationen leicht weniger Reklamationen als 2024 (45 Nennungen) erfasst werden.

Mutterkühe/Herdenschutz

In diesem Jahr gingen keine Reklamationen zum Thema Herdenschutz und Mutterkühe ein. Eine gute Auszäunung von Nutztierherden auf Bike-Trails sowie die Vermeidung der Trailführung durch Weidegebiete hilft, dass es hier zu keinen Konflikten kommt.

Konflikt mit anderen Nutzergruppen

Mit nur 4 Meldungen ist die Kategorie weiterhin wenig präsent. Nur 3 Reklamationen bezogen sich auf Begegnungen mit Wandernden auf Bike-Trails oder auf die gereizte Stimmung seitens Wandernden. Eine Beschwerde wurde seitens der Land-/Forstwirtschaft über den schlechten Wegzustand durch Bikende geäußert und ist somit keine Reklamation von Bikenden im engeren Sinne.

Signalisation

Auch die Kategorie Signalisation ist mit zwei Nennungen nur gering vertreten. Kritikpunkte betreffen fehlende Wegweiser, die zu Unsicherheiten auf der Route führen können, sowie ungenaue Angaben zum Schwierigkeitsgrad einzelner Trails, was sowohl das Fahrerlebnis als auch die Sicherheit beeinflussen kann.

Angebote & Services

Drei Meldungen fielen in den Bereich Angebote & Services. Diese beziehen sich insbesondere auf Bike-Events, während denen andere Bikegäste unzureichend über temporäre Streckensperrungen informiert wurden. Eine frühzeitige Kommunikation über Sperrzeiten kann dabei Frust bei den Gästen vorbeugen.

Infrastruktur/Trailnetz

Mit fünf Meldungen bleibt diese Kategorie die zweitwichtigste. Themen waren unter anderem Gefahrenstellen sowie Instandhaltung und Wegführung. Die Meldungen machen deutlich, dass einzelne Trails noch Verbesserungsbedarf aufweisen, um ein sicheres und attraktives Fahrerlebnis zu gewährleisten.

Transporteinrichtungen

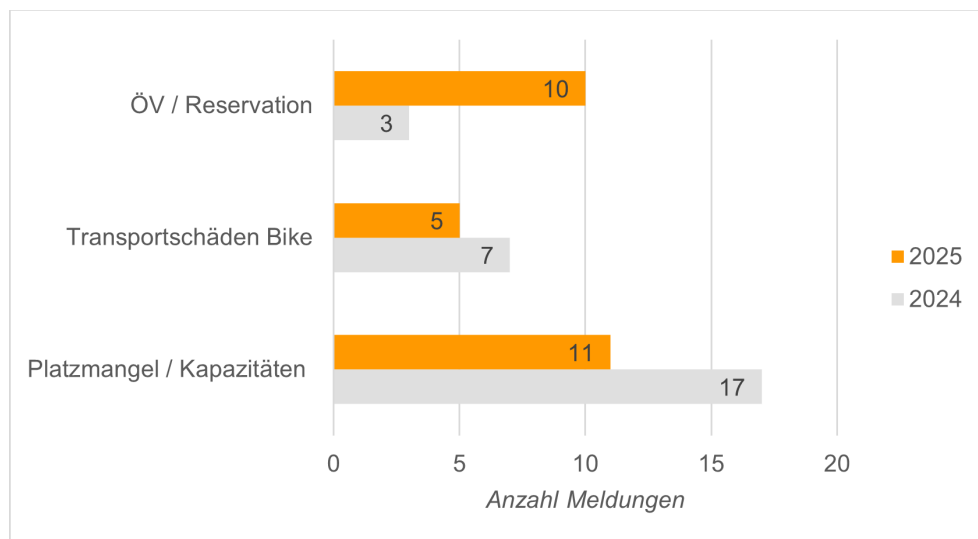


Abb. 9: Reklamationen Biken innerhalb Transporteinrichtungen

Mit 26 von insgesamt 40 Reklamationen stellt die Kategorie Transporteinrichtungen auch 2025 die mit Abstand wichtigste Kategorie dar (2024: 27 Nennungen).

ÖV-Reservierungen wurden dieses Jahr besonders kritisch bewertet. Teilweise wird das System als zu unflexibel wahrgenommen und es kommt vor, dass Bikes trotz bestehender Reservation nicht mitgenommen werden. Dies führt bei den Betroffenen zu Frustration und organisatorischem Mehraufwand.

Beim Platzmangel und den Kapazitäten berichten Bikende von Engpässen insbesondere in Postautolinien, den Zügen und bei Bergbahnen. Teilweise konnten Bikes nicht transportiert werden, weil die verfügbaren Plätze nicht ausreichten. Bei Bergbahnen wurde zudem mehrfach die Länge der Warteschlangen bemängelt.

Transportschäden traten in fünf Fällen auf. Dazu zählen insbesondere heruntergestürzte Bikes und platte Reifen nach dem Transport.

Insgesamt zeigt sich, dass im Bereich Transporteinrichtungen weiterhin gezielte Konzepte und Verbesserungen notwendig sind, um den Bikenden ein zuverlässiges, flexibles und sicheres Transporterlebnis zu bieten und Ärgernisse wie Platzmangel, lange Wartezeiten oder Probleme mit der Reservierung zu minimieren.



4.3. Fazit Biken

Im Jahr 2025 wurden die Reklamationen im Bereich Biken zum zweiten Mal gesondert erfasst, wobei insgesamt 40 Reklamationen aus verschiedenen Anlaufstellen im Kanton Graubünden gesammelt werden konnten (2024: 45 Reklamationen).

Die Analyse zeigt Parallelen zu den Themenbereichen der Wander-Reklamationen, insbesondere in den Kategorien Infrastruktur/Trailnetz, Angebote & Services, Signalisation sowie Konflikte mit anderen Nutzergruppen. Anders als bei den Wanderreklamationen stellt jedoch die Kategorie Transporteinrichtungen mit 26 Nennungen erneut die wichtigste Kategorie dar, gefolgt von Infrastruktur/Trailnetz (5 Nennungen).

Für die Weiterentwicklung des Bike-Angebots im Kanton Graubünden lässt sich folgender Schwerpunkt ableiten:

- **Optimierung der Transporteinrichtungen:** Kritisch werden die ÖV-Reservierungen bewertet. Teilweise können Bikes trotz Reservierung nicht mitgenommen werden und das System wird als zu unflexibel empfunden. Daneben besteht weiterhin Handlungsbedarf beim Platzmangel und bei den Kapazitäten sowohl in Postautolinien, den Zügen als auch bei Bergbahnen, wobei bei Letzteren zusätzlich lange Warteschlangen als Problem genannt werden. Auch Transportschäden – etwa heruntergestürzte Bikes oder platte Reifen – zeigen den Bedarf an Verbesserungen im Transportschutz. Ziel muss ein zuverlässiges, flexibles und sicheres Transporterlebnis für Bikende sein.

Neben dieser Hauptkategorie sind Verbesserungsmaßnahmen in folgenden Bereichen sinnvoll:

- **Infrastruktur und Trailnetz:** Meldungen zu Gefahrenstellen, Instandhaltung und Wegführung zeigen, dass einzelne Trails noch Verbesserungsbedarf aufweisen. Ein sicheres und abwechslungsreiches Fahrerlebnis, insbesondere auf Flowtrails und attraktiven Strecken, sollte weiter gefördert werden.
- **Angebote & Services:** Während Bike-Events wünschen sich Teilnehmende eine bessere Information über temporäre Streckensperrungen, um Frust und organisatorische Probleme zu vermeiden.
- **Signalisation und Konflikte mit anderen Nutzergruppen:** Auch wenn diese Kategorien nur wenige Meldungen aufweisen, ist die genaue Weg- und Schwierigkeitsinformation sowie die Rücksichtnahme auf andere Nutzergruppen (analog der Fairtrail-Kampagne) weiterhin relevant für die Kundenzufriedenheit und das Zusammenleben verschiedener Touristengruppen.

Insgesamt zeigt die Reklamationsanalyse 2025 zum Thema Biken, dass die Hauptthemen weitgehend stabil bleiben. Gleichzeitig verdeutlichen neue Schwerpunkte – wie die kritische Bewertung der ÖV-Reservierungen – Handlungsfelder für gezielte Verbesserungen, um das Bikeerlebnis im Kanton Graubünden nachhaltig zu sichern.



5. Gesamtfazit

Die Reklamationsanalyse 2025 zeigt, dass sowohl im Wandern als auch im Biken ähnliche Strukturen und Bedarfslagen sichtbar werden. Bei den Wanderreklamationen ist zwar die Kategorie Wegnetz & Infrastruktur am zentralsten, während bei den Bikenden klar die Transporteinrichtungen im Zentrum stehen. Gemeinsam ist beiden Bereichen jedoch, dass steigender Nutzungsdruck und punktuell konkurrierende Ansprüche an denselben Natur- und Erlebnisraum zu Herausforderungen führen.

In der Kategorie Konflikte mit anderen Nutzergruppen zeigt sich zudem erneut ein deutliches Ungleichgewicht in der Wahrnehmung: Wandernde reichen wie auch schon 2024 wesentlich mehr Reklamationen über Bikende ein, während vonseiten Bikenden praktisch keine Beschwerden über Wandernde eingehen. Dies deutet darauf hin, dass der wahrgenommene Konflikt primär auf Seite der Wandernden besteht und Unterschiede in Bedürfnissen, Geschwindigkeiten und Sicherheitsgefühl eine zentrale Rolle spielen.

Die Ergebnisse unterstreichen damit, dass die Qualität der Angebote im Langsamverkehr zunehmend nicht isoliert betrachtet werden kann: Ein attraktives, klar markiertes und naturnahes Wegnetz, verbesserte Transportlösungen sowie eine weiterhin konsequente Sensibilisierung aller Nutzergruppen sind zentrale Bausteine, um beiden Zielgruppen ein hochwertiges und konfliktarmes Erlebnis zu bieten und die Natur- und Freizeiträume Graubündens nachhaltig zu nutzen.



Abbildungen

- Abbildung 1: Reklamationen Wandern nach Anlaufstellen 2018-2025
- Abbildung 2: Reklamationen Wandern weitere Anlaufstellen 2023-2025
- Abbildung 3: Reklamationen Wandern nach Hauptkategorien
- Abbildung 4: Reklamationen Wandern innerhalb Signalisation
- Abbildung 5: Reklamationen Wandern innerhalb Angebote & Services
- Abbildung 6: Reklamationen Wandern innerhalb Wegnetz/Infrastruktur
- Abbildung 7: Reklamationen Biken nach Anlaufstellen 2024-2025
- Abbildung 8: Reklamationen Biken nach Hauptkategorien
- Abbildung 9: Reklamationen Biken innerhalb Transporteinrichtungen

Anhang:

Partner der Reklamationsanalyse 2025

Destinationen, Bergbahnen, Dachverbände und Trägerschaften

Arosa
Bregaglia-Engadin
Chur
Davos Klosters
Engadin Samnaun Val Müstair / Via Engiadina
Fachstelle für Langsamverkehr (FLV), Tiefbauamt Graubünden
Flims Laax Falera
Graubünden Ferien
Heidiland
Lenzerheide
Oberengadin
Obersaxen Mundaun Bergbahnen
Prättigau
PostAuto Graubünden
Rhätische Bahn
Savognin Bivio Albula
Sedrun Disentis
Valposchiavo
Via Spluga
Walsertal
Wanderwege Graubünden
Weisse Arena Gruppe



Anhang:

Analyserraster für Anlaufstellen:

Anlaufstelle (wo ist die Beschwerde eingegangen)	
Datum der Beschwerde	
Fragen zur Person	
Destination	
Angaben zur Person (Alter, Alleinreisende/Familie, Herkunft, Geschlecht etc.)	
Themenfelder auf die sich die Beschwerde bezieht	
Aktivität: Wandern oder Biken (bitte angeben)	
Weg-/ Trailnetz (Belag, Trails (Vielfalt und Zustand), Wegführung, Hindernisse, Gefahrenstellen etc.)	
Signalisation (ungenau/ unklare Angaben, beschädigte oder nicht vorhandene Beschilderung, Routenhinweise)	
Infrastrukturen (bspw. Bänke, WCs, Trailinfrastrukturen, Servicestationen etc.)	
Angebote & Services (bspw. Gepäcktransport, Restauration, Bike-Shops, Unterkünfte, Events, etc.)	
Transporteinrichtungen (bspw. Bergbahn, Parkierung, ÖV, Aufstiegshilfen etc.)	
Konflikte mit anderen Nutzern (bspw. Biker, Wanderer, Mutterkühe, (Schutz-)hunde, Landwirt etc.)	
sonstige Rückmeldungen	
Email falls vorhanden: Bitte hier einkopieren	