



Mit insgesamt 135 Reklamationen zum Thema Wandern im Kanton Graubünden ist im Jahr 2022 ein weiterer deutlicher Rückgang der Reklamationen feststellbar. Nachdem die Reklamationen über die Jahre bis 2020 stetig zugenommen haben, wird seit 2021 ein Rückgang festgestellt, welcher sich allerdings unterschiedlich auf die Anlaufstellen verteilt. Die Hintergründe dafür sind nicht abschliessend zu bestimmen. Evtl. spielt hier generell die zurückgehende Coronakrise eine Rolle, durch welche Gäste generell glücklich darüber sind, wieder touristisch aktiver zu sein und somit weniger gewillt waren, Reklamationen bei den Organisationen einzugeben. Andererseits verteilt sich der Rückgang der Reklamationen unterschiedlich auf die Destinationen, womit der Rückgang auch mit lokalen Besonderheiten in einigen Destinationen erklärt werden kann. In manchen Destinationen wurden bspw. nach einigen Jahren grössere Wegsperrungen aufgehoben. In anderen Destinationen konnte die Thematik der Mutterkühe durch bessere Informationsmassnahmen entschärft werden. Es ist zudem wichtig zu berücksichtigen, dass es sich bei dieser Analyse nicht um eine Vollerhebung handelt, sondern um eine Sammlung von Reklamationen bei ausgewählten Anlaufstellen. Daher hängt die absolute Anzahl der Nennungen in den verschiedenen Destinationen sehr stark von deren eigenen Reklamationssystemen und deren Bereitschaft zur Weitergabe der Daten ab. Dies kann Schwankungen der Reklamationen in einzelnen Destinationen/Verbänden zwischen den Vergleichsjahren ebenfalls beeinflussen.

4. Reklamationen nach Inhaltstypen

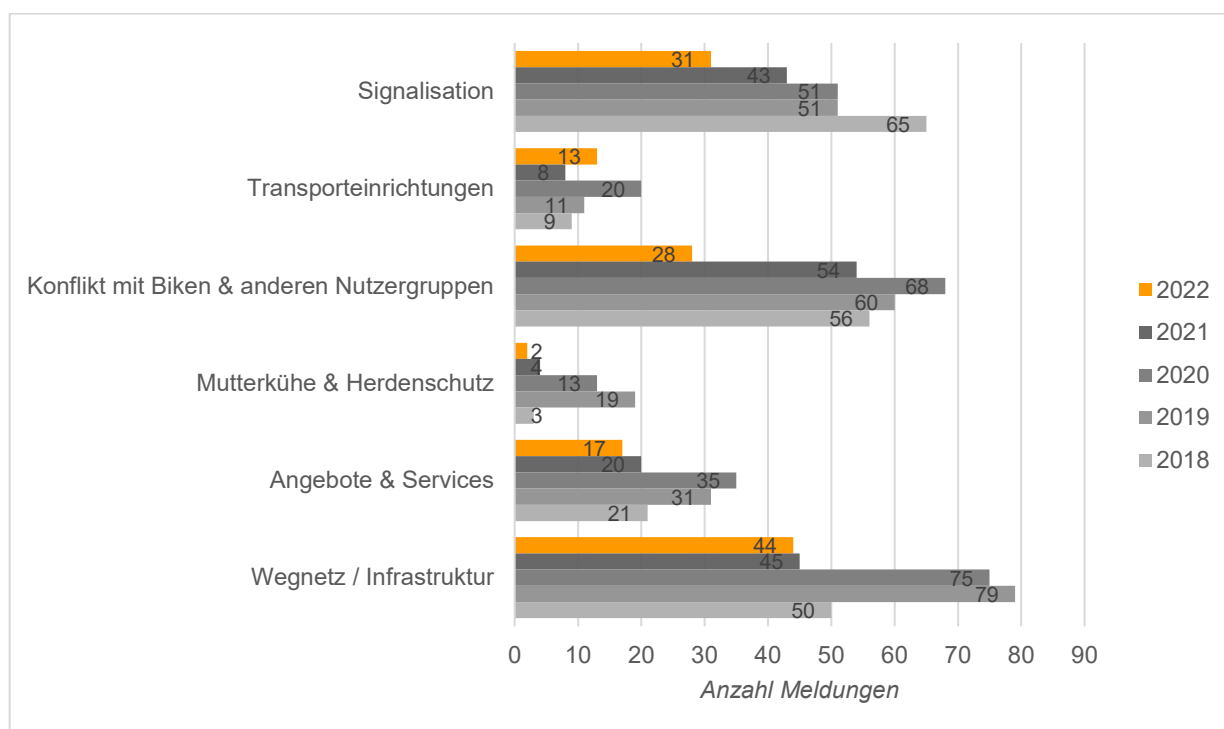


Abb. 2: Reklamationen nach Hauptkategorien

Da in den drei Bereichen Signalisation, Angebote & Services und Wegnetz/Infrastruktur mehrere Unterkategorien identifiziert wurden, werden diese gesondert in den Abbildungen 3, 4 und 5 vertieft betrachtet und analysiert.



Transporteinrichtungen

Bezüglich der Transporteinrichtungen gingen wieder mehr Nennungen (13) als im Vorjahr ein. Von diesen beziehen sich die Hälfte der Nennungen auf den ÖV: Nicht gewährleistete Fahrplanschlüsse (problematisch besonders bei niedriger Takthäufigkeit in peripheren Wandergebieten), Haltestellenverlegungen ohne Ankündigung auf der Onlinekarte und fehlende Wanderbusangebote werden dazu genannt. Die restlichen Reklamationen beziehen sich auf die Bergbahnen: Hauptkritikpunkt ist hier, dass manche Bergbahnen im Sommer nicht geöffnet sind oder häufiger verkehren sollten. Ebenfalls wird kritisiert, wenn Tickets nur bar bezahlt werden können.

Konflikt mit Biken & anderen Nutzergruppen

Insgesamt wurden in dieser Kategorie dieses Jahr nur 28 Reklamationen erfasst, was einen erheblichen Rückgang zu den Vorjahren bedeutet. Trotzdem gehört diese Kategorie weiter zu den drei wichtigsten Kategorien für Reklamationen. Die meisten Nennungen (26) betreffen den Konflikt zwischen Biken und Wandern. Auch in diesem Jahr gingen diese Reklamationen grösstenteils in bekannten Bike-Destinationen ein, wobei ein deutlicher Rückgang der Beschwerden über Biker feststellbar ist. Hier scheinen Entflechtungsmassnahmen in den bekannten Bikedestinationen langsam zu wirken und der Nutzungsdruck auf den Wegen hat im Vergleich zum Vorjahr anscheinend abgenommen. Bei den eingegangenen Reklamationen zeigt sich, dass vor allem die grosse Anzahl von Bikenden in den Bike Hotspots zu einer Konkurrenz zwischen den Nutzergruppen führt. Neben allgemeinen negativen Aussagen zu Bikenden (10 Nennungen) beschwerten sich Wandernde in diesen Hotspots direkt über Biker auf dem Weg (8 Nennungen) und fordern aktiv eine stärkere Trennung der Wege (2 Nennungen). Einige Wandergäste fühlen sich in diesen Hotspots bei der Angebotsgestaltung seitens der Destinationen im Gegensatz zu den Bikenden vernachlässigt. Dies zeigt sich an einer häufigen, aber unspezifischen Kritik an der Vielzahl von Bikenden in diesen Destinationen. Die restlichen 6 Reklamationen zu Bikenden benennen den schlechten Zustand der Wanderwege, was aus Sicht der Wandernden eindeutig auf die Nutzung der Wege durch Bikende zurückzuführen ist.

Neben dem Nutzungskonflikt zwischen Wandern und Biken wurden in dieser Kategorie dieses Jahr nur 2 Nennungen zu Konflikten mit der Landwirtschaft genannt. Diese beziehen sich einmal auf Trittschäden an Wegen durch Kühe und Pferde und ein anderes Mal auf die Verunreinigung des Wanderweges durch Kuhmist.

Mutterkühe & Herdenschutz

Es trafen in diesem Jahr nur 2 Reklamationen zum Thema Mutterkühe und Herdenschutz ein.

In der Kategorie Mutterkühe gab es keine Reklamationen. Dies deutet darauf hin, dass durch eine bessere Information und die Auszäunung von Mutterkuhweiden das Problem erfolgreich behandelt wurde. Bei der Herdenschutzthematik (2 Nennungen) äussern Gäste ihre Angst vor den Hunden.



Signalisation

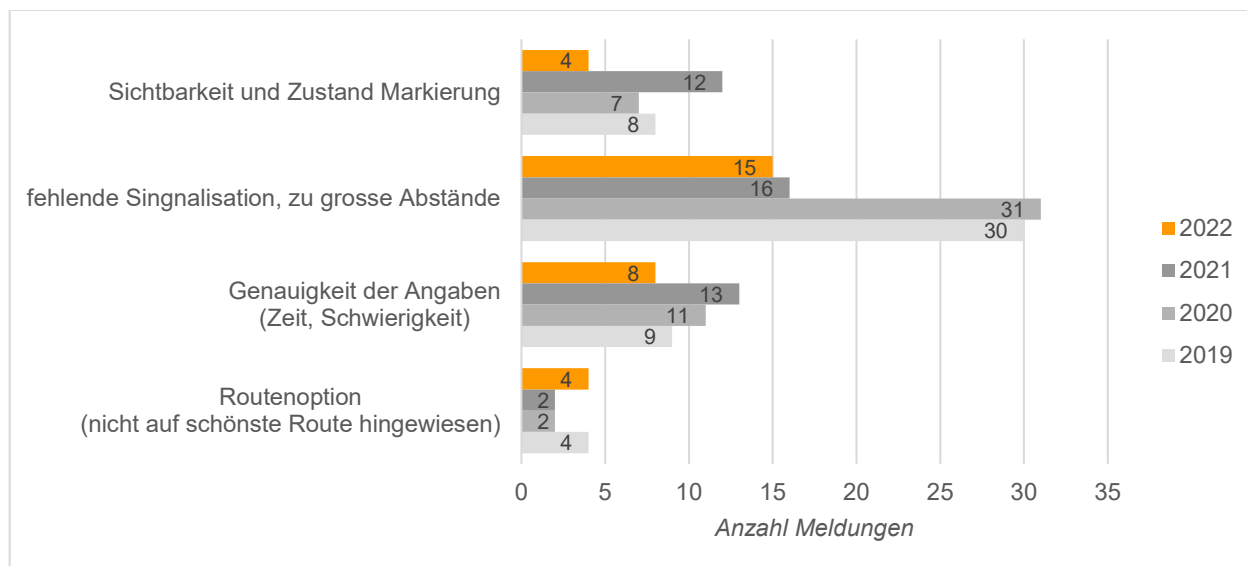


Abb. 3: Reklamationen innerhalb Signalisation

Die Signalisation stellt mit 31 Nennungen die zweithäufigste Kategorie für Beschwerden dar. Insgesamt haben die Reklamationen in dieser Kategorie abgenommen.

Die häufigste Beanstandung (15 Nennungen) bezieht sich auf eine fehlende Signalisation bzw. auf zu grosse Abstände zwischen den Wegweisern. Die Gäste sind aufgrund der fehlenden Signalisation während ihrer Wanderung verunsichert oder können teilweise ihre Wanderung nicht wie gedacht fortsetzen. Einige Gäste wandern ohne Karte und verlassen sich ausschliesslich auf die Signalisation. Insbesondere ortsfremde Wandernde fühlen sich dadurch bei fehlender Signalisation beeinträchtigt.

Neben einer fehlenden Signalisation wird die Genauigkeit der Angaben 8 Mal genannt. Dabei sind zwar Wegweiser vorhanden, die Angaben zur Wanderzeit und teilweise zum Schwierigkeitsgrad der Wanderungen stimmen jedoch aus Gästesicht nicht mit der Realität überein. Darunter fallen auch 2 «falsche» Angaben zu nicht mehr vorhandenen Restaurants und Bushaltestellen.

Weitere 4 Nennungen thematisieren das Problem, dass zwar Signalisationen/Markierungen vorhanden sind, diese aber sehr schlecht sichtbar oder in einem schlechten Zustand sind.

Zuletzt wird das Thema Routenoptionen 4 Mal genannt: Es wird angemerkt, dass nicht auf den attraktivsten Weg hingewiesen wird: So steht der Wandergast vor unterschiedlichen Routenmöglichkeiten und wird dabei nicht «auf die beste und schönste Route» geführt.



Angebote & Services

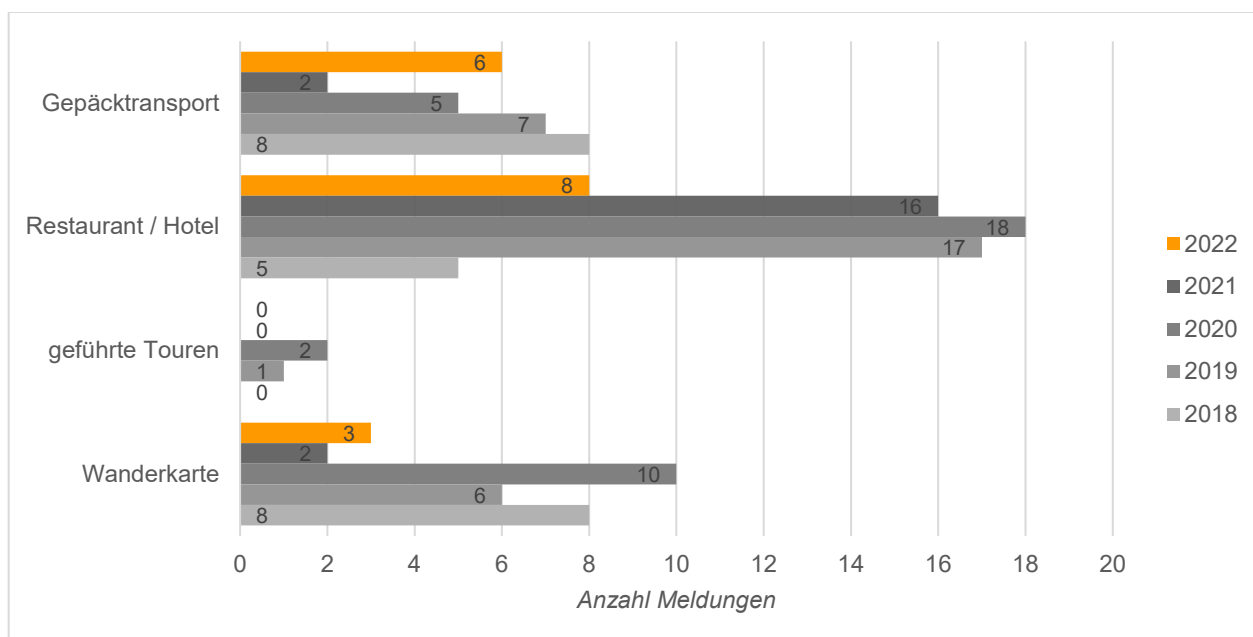


Abb. 4: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Dieser Bereich hat mit 17 Nennungen im Vergleich zu den Vorjahren nur leicht an Wichtigkeit eingebüsst.

Weiterhin ist mit 8 Nennungen vor allem das Angebot in manchen Restaurants/Hotels Anlass zur Kritik. Dies betrifft mehrheitlich Restaurants/Hotels entlang von Weitwanderrouen. Diese Kritik bezieht sich auf verschiedene Themenbereiche: Der Hauptteil der Reklamationen geht auf die Qualität der Produkte zurück und insbesondere auf Lunchpakete (weniger Plastikverpackungen und Plastikflaschen) während Weitwanderungen. Ein kleiner Teil bezieht sich auf die Ausstattungskategorie von einigen wenigen Hotels entlang von Weitwanderwegen und den Preis für die Übernachtungen. Grundsätzlich sind die Weitwandernden in dieser Kategorie sehr zufrieden, was in den Reklamationen auch kommuniziert wird. Da auf einer Weitwanderung die Auswahl an Übernachtungsmöglichkeiten/Gastronomie beschränkt ist, werden negative Einzelerlebnisse in manchen Betrieben mangels Alternativen hier aber besonders hervorgehoben.

6 Nennungen beziehen sich auf den Gepäcktransport auf Weitwanderwegen, welcher nicht immer reibungslos funktioniert. Dies ist bei Weitwanderungen besonders problematisch, da man auf das Gepäck nur schwer warten kann.

Daneben wird die Kategorie Wanderkarte 3 Mal genannt. Dies betrifft die Genauigkeit der Angaben und die fehlende Information über eine Wegsperrung in der Onlinekarte.



Wegnetz/Infrastruktur

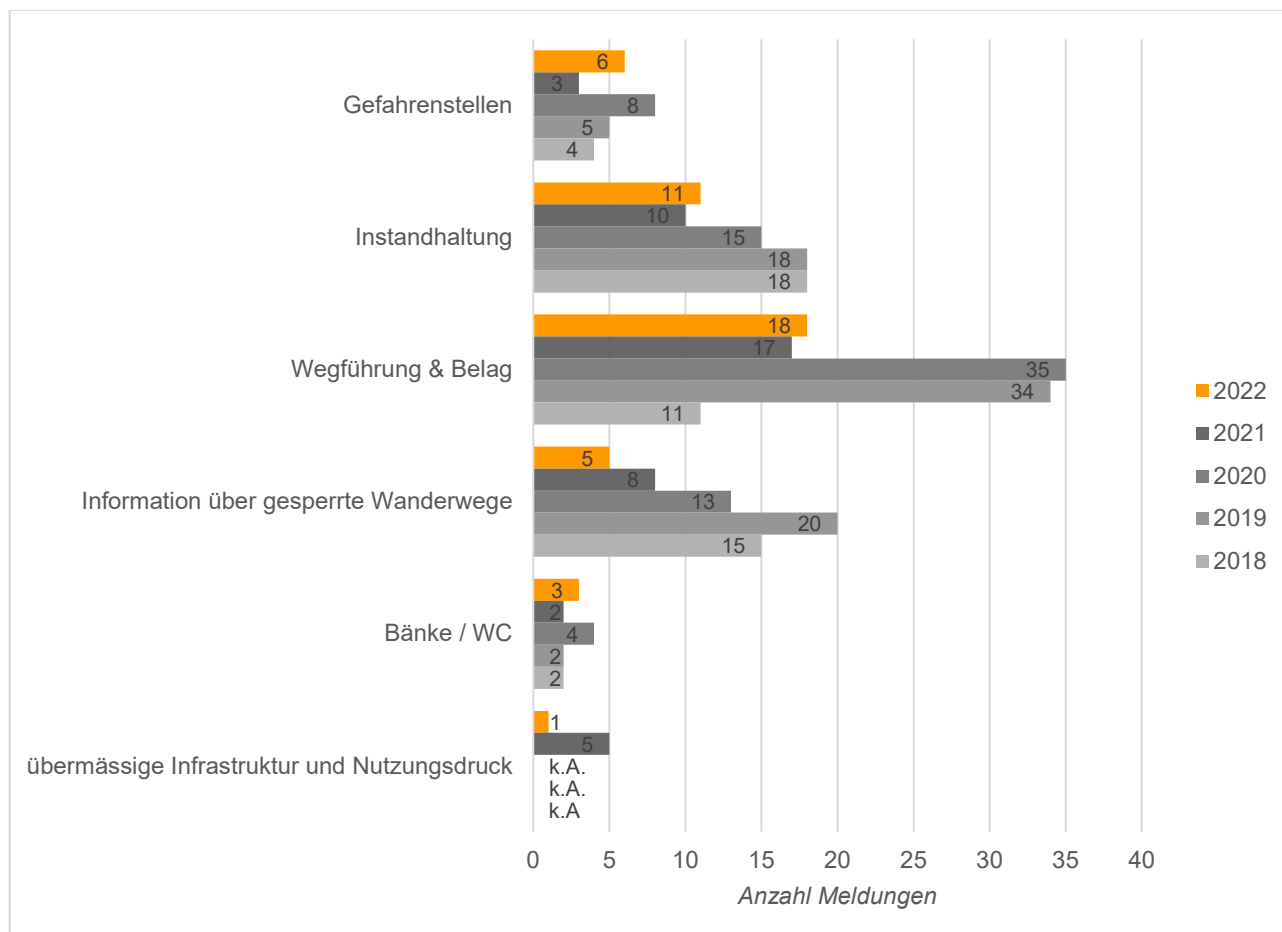


Abb. 5: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Dieser Bereich hat mit 44 Nennungen als einzige Kategorie fast die gleiche Wichtigkeit wie im Vorjahr behalten und stellt die wichtigste Ursache für Reklamationen im Jahr 2022 dar. Für diesen Bereich wurden ebenfalls Unterkategorien ausgewertet, die ein besseres Verständnis der Problematik erreichen sollen und auch auf aktuelle Trends hinweisen können.

Mit 18 Nennungen stellt dabei weiterhin die Kategorie Wegführung & Belag den wichtigsten Grund für Reklamationen zum Wegnetz und zur Infrastruktur dar. Die Wegführung betrifft im Vergleich zur Signalisation nicht die Informationen über eine Route, sondern den Weg selbst. Die Wandernden weisen innerhalb dieser Kategorie mit ihren Reklamationen darauf hin, dass es zu diesem Weg keine Alternative gibt und der Weg aus unterschiedlichen Gründen unattraktiv ist. Dabei werden einerseits zu fest ausgebaute Wege (Verbreiterungen im Rahmen vom Ausbau von Naturstrassen) genannt und es wird kritisiert, dass die Wege durch Gebiete führen, die nicht reizvoll sind. Der Anblick der Strasseninfrastruktur und der Lärm durch Fahrzeuge werden hier ebenfalls genannt. Daneben wird andererseits auch auf den Belag des Weges selbst eingegangen. Die Wandernden stören sich hier insbesondere an Hartbelag auf Wanderwegen.

Die Instandhaltung wird 11 Mal thematisiert. Dabei handelt es sich überwiegend um die Instandhaltung der Wege, die in einigen Bereichen nicht ausreichend gepflegt sind. Insbesondere schlecht gemähte Wegabschnitte werden in diesem Jahr mehrmals angesprochen.

6 Reklamationen wurden zu schlecht gesicherten Gefahrenstellen eingesammelt und die mangelnde Information über gesperrte Wanderwege wird 5 Mal genannt. Hier wünscht der Gast eine



bessere, aktivere und sichtbarere Kommunikation innerhalb der Destination und bevor er mit der Wanderung beginnt. Insbesondere bei Wegsperrungen oder Auflösungen von Wegsperrungen ist eine genaue Information vor Ort wichtig.

In der Kategorie Bänke/WC gab es 3 Reklamationen. Dabei wünschen sich 2 Gäste mehr WC-Einrichtungen entlang der Wege, die auch eine gewisse Qualität aufweisen (keine «Plastik Toitoi» Toiletten) und ein Gast wünscht sich generell mehr Bänke entlang der Wanderwege.

Zum Thema «übermässige Infrastruktur und Nutzungsdruck» ging dieses Jahr nur 1 Reklamation ein. Es ist zu erkennen, dass diese Kategorie nach den starken Bergsommern im Jahr 2020 und 2021 die Wandernden nun weniger beeinträchtigt.



5. Vergleich Wanderreklamationen und Reklamationen graubündenBike

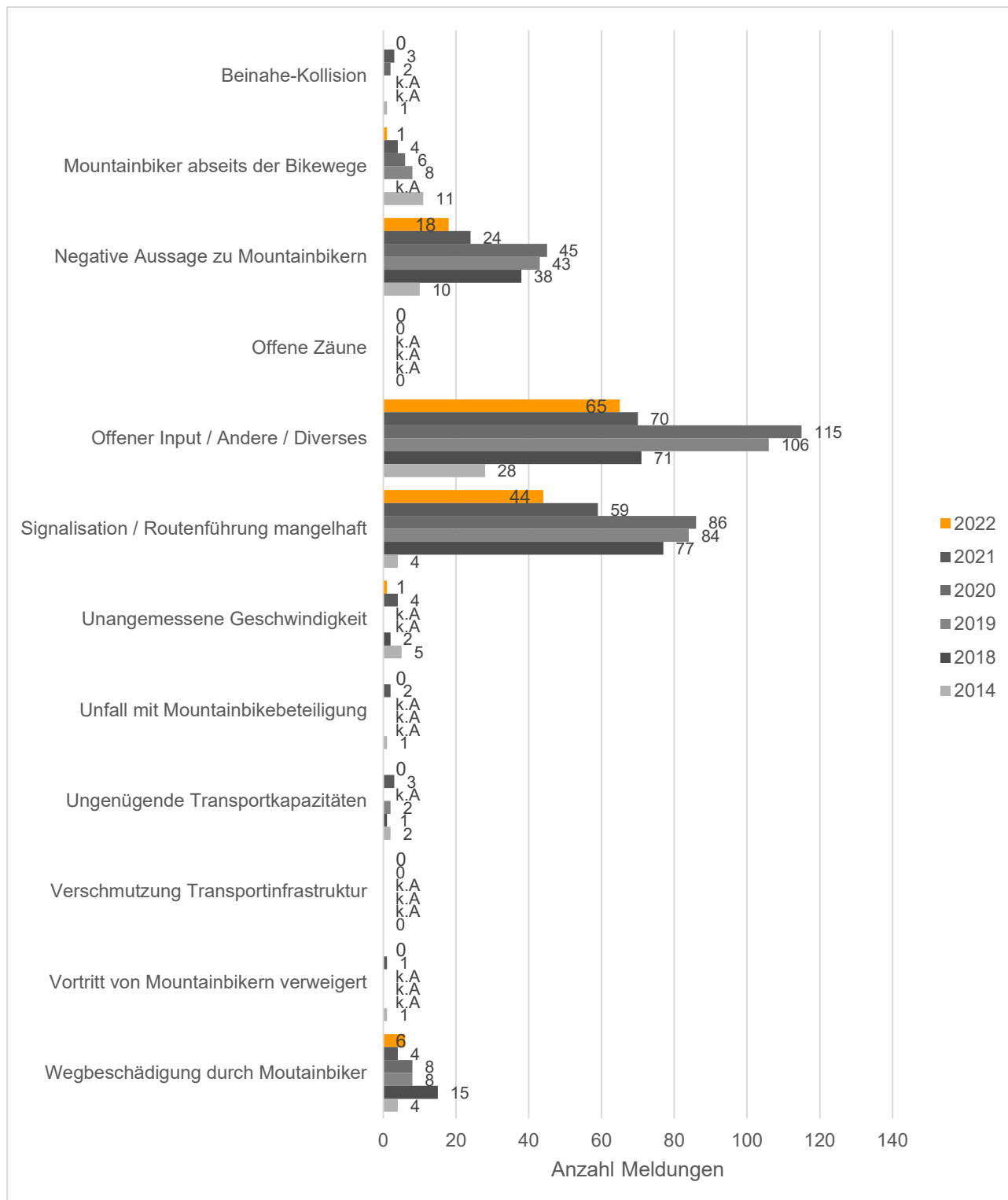


Abb. 6: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2018-2022 und frühere Reklamationen graubündenBike (2014)



In dieser Darstellung ist zu erkennen, dass Wandernde in den Jahren 2018-2022 ähnlich wie in früheren Analysen ebenfalls die Thematik Signalisation und Wegführung als wichtigen Reklamationsgrund nennen. Zudem ist auch der Konflikt zwischen Wandern und Biken weiter vorhanden. Die nicht vorhandenen Nennungen in den jeweiligen Kategorien dieser Übersicht entstehen durch zwei Gründe: Einerseits wurden in den früheren Analysen im Rahmen von graubündenBike im Gegensatz zur Reklamationsanalyse 2018-2022 vor allem Kategorien bezüglich der Bikethematik aufgestellt. Andererseits sind die Datengrundlagen der Analysen unterschiedlich, da in früheren Analysen vor allem Reklamationen mit Bezug zum Mountainbiken und 2018-2022 ausschliesslich Wanderreklamationen herbeigezogen wurden. Zudem ergeben sich weitere Abweichungen, da sich die Anlaufstellen (bspw. Trägerschaften von Weitwanderwegen bzw. Bikeshops), die für Reklamationen angefragt wurden, in den Studien unterscheiden.

6. Fazit

Die eingesammelten Reklamationen haben im Vergleich zu den Vorjahren weiter abgenommen. Die Hintergründe dafür sind nicht abschliessend zu bestimmen. Evtl. spielt hier generell die zurückgehende Coronakrise eine Rolle, durch welche Gäste generell glücklich darüber sind, wieder touristisch aktiver zu sein und somit weniger gewillt waren, Reklamationen bei den Organisationen einzugeben. Andererseits verteilt sich der Rückgang der Reklamationen unterschiedlich auf die Destinationen, womit der Rückgang auch mit lokalen Besonderheiten in einigen Destinationen erklärt werden kann.

Die Reklamationen verteilen sich wie bisher über den gesamten Kanton, wobei es zu einer Häufung in einigen Regionen kommt. Dies ist allerdings nicht besonders «unbefriedigenden» Verhältnissen in dieser Region geschuldet, sondern hängt vielmehr mit unterschiedlichen Systematiken der Datensammlung in den Destinationen zusammen. Darüber hinaus decken manche Destinationen ein grösseres Wanderwegenetz ab als andere und sind unterschiedlich stark von der Thematik Biken – Wandern betroffen. Daneben ergeben die Reklamationen aus den (Weit-)Wanderverbänden zusätzlich ein flächendeckendes Bild zur Thematik, da hier auch die Beweggründe für Reklamationen durch Weitwandernde erfasst werden können.

Die Analyse der 135 Reklamationen zum Wandern im Sommer/Herbst 2022 zeigt, dass das Wegnetz und die Infrastruktur nach einigen Jahren wieder die wichtigste Quelle für Reklamationen ist und die einzige Kategorie darstellt, die kaum einen Rückgang von Reklamationen aufweist. Daneben spielen auch die Kategorie Signalisation und der Konflikt zwischen Biken und Wandern weiterhin eine (zwar abnehmende) aber wichtige Rolle.

Folgende Themen gilt es daher auch aus der Analyse 2022 im Bereich Wandern zu beachten, um für die Gäste ein attraktives Wandererlebnis zu bieten:

- Das Wegnetz und die Infrastruktur haben im Vergleich zum Vorjahr ihre Wichtigkeit behalten, und sind die wichtigste Ursache für Reklamationen. Diese beziehen sich besonders stark auf die Wegführung, wobei das Wandern auf Hartbelag und Wegstrecken entlang von Strasseninfrastruktur (Lärm) kritisiert werden. Auch die direkte Umgebung des Weges spielt eine wichtige Rolle für das Wandererlebnis (naturnahe Ausgestaltung). Daneben wird der Zustand der Wege (Instandhaltung und Gefahrenstellen) und die Informationsqualität zu gesperrten Wegabschnitten bemängelt.
- Die Signalisation gehört auch 2022 weiterhin zu den drei Hauptkategorien von Reklamationen, auch wenn ihre Bedeutung insgesamt abgenommen hat. Innerhalb dieser Thematik wird eine fehlende Signalisation/Markierung auf der Wanderung kritisiert. Daneben spielen die Genauigkeit der Angaben (Zeit/Schwierigkeit/Falschangaben zu Restaurants und ÖV)



Reklamationsanalyse Wandern 2022

auf den Wegweisern und der Zustand der Wegweiser/Markierungen eine wichtige Rolle bei den Reklamationen innerhalb dieser Kategorie. Auch wünschen sich Gäste auf die schönste Routenoption aktiv hingewiesen zu werden.

- Im Bereich des Konfliktes zwischen Biken und Wandern fühlen sich Wandernde insbesondere auf den Wegen in grösseren Bike-Destinationen von Bikenden gestört. Allerdings hat die Zahl der Reklamationen in dieser Kategorie stark abgenommen. Hier scheinen Entflechtungsmassnahmen in den bekannten Bikedestinationen langsam zu wirken und der Nutzungsdruck auf den Wegen hat im Vergleich zum Vorjahr abgenommen. Trotzdem bemängeln Wandernde auch weiter den Zustand der Wege aufgrund der Bikenutzung. Besonders in den bekannten Bike-Destinationen führt dies zu einer Häufung von negativen Rückmeldungen, in welchen Wandernde generell mehr Angebote nur für Wandernde und mehr Rücksicht auf die Bedürfnisse von Wandernden fordern. Daher sollte speziell in diesen Regionen auch weiter über Massnahmen zur Trennung der beiden Nutzergruppen nachgedacht werden.



Abbildungen

Abbildung 1: Reklamationen nach Anlaufstellen

Abbildung 2: Reklamationen nach Hauptkategorien

Abbildung 3: Reklamationen innerhalb Signalisation

Abbildung 4: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Abbildung 5: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Abbildung 6: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2018 – 2022 und frühere Reklamationen graubündenBike

Partner der Reklamationsanalyse 2022

Destinationen und Trägerschaften von Weitwanderwegen

Arosa

Davos Klosters

Engadin Samnaun Val Müstair / Via Engiadina

St. Moritz

Flims Laax Falera

Lenzerheide

Savognin Bivio Albula

Surselva

Via Spluga

Walsertweg Graubünden

Dachorganisationen und Leistungsträger Mobilität

Wanderwege Graubünden

Fachstelle für Langsamverkehr (FLV), Tiefbauamt Graubünden

Graubünden Ferien

PostAuto Graubünden



Anhang:

Analyseraster für Anlaufstellen:

3	Anlaufstelle (wo ist die Beschwerde eingegangen)	
4	Datum der Beschwerde	
5		
6	Fragen zur Person und Aktivität	
7	Destination	
8	Art der Rückmeldung (Email, Telefon, persönlich, über Dritte etc.)	
9	genauer Ort auf den sich die Beschwerde bezieht	
10	ausgeübte Aktivität (Wander, Mountainbike, Radfahren etc.)	
11	Angaben zur Person (Alter, Alleinreisende/Familie, Herkunft, Geschlecht etc.)	
12		
13	Themenfelder auf die sich die Beschwerde bezieht	
14	Wegnetz (bspw. Belag, Wegführung, Hindernisse, Gefahrenstellen, Störungen des Landschaftsbildes etc.)	
15	Infrastrukturen (bspw. Bänke, WCs etc.)	
16	Angebote & Services (bspw. Gepäcktransport, Restauration etc.)	
17	Transporteinrichtungen (bspw. Bergbahn, Parkierung, ÖV etc.)	
18	Konflikte mit anderen Nutzern (bspw. Biker, Wanderer, Mutterkühe, Schutzhunde, landwirtschaftliche Fahrzeuge etc.)	
19	sonstige Rückmeldungen	
20	Email falls vorhanden: Bitte hier einkopieren	