



## Allgemein

### Abstract

Die vorliegende Analyse bietet einen Überblick über die Reklamationen im Bereich Wandern und erstmals seit diesem Jahr zusätzlich im Bereich Biken für das Jahr 2024 im Vergleich zu den Vorjahren. Dazu wurden die Reklamationen in Graubünden eingesammelt und aggregiert dargestellt. Insgesamt konnten 134 Reklamationen im Bereich Wandern aus 22 Anlaufstellen erfasst werden, während im Bereich Biken 45 Reklamationen aus 19 Anlaufstellen gesammelt wurden. Die Analyse erlaubt einen Einblick in die wichtigsten Themenbereiche, welche die Wandernden und Bikenden im Sommer und Herbst 2024 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) und 2023 (140 Reklamationen). Mit 134 Reklamationen im Jahr 2024 hat sich die Anzahl der Reklamationen somit in den letzten drei Jahren auf einem ähnlich tiefen Niveau stabilisiert. Im Bereich der Wander-Reklamationen zeichnen sich 2024 erneut die drei wichtigsten Hauptkategorien ab: Wegnetz/Infrastruktur (48 Nennungen), Konflikte zwischen Wandernden und anderen Nutzergruppen (30 Nennungen) und Signalisation (27 Nennungen). Wie bereits in den Vorjahren dominieren diese Kategorien die meisten Reklamationen der Wandernden. Allerdings ist innerhalb dieser Kategorien im Vergleich zum Vorjahr eine Verschiebung in der Wichtigkeit zu beobachten. Das Thema Wegnetz/Infrastruktur ist weiterhin die am häufigsten genannte Kategorie. Hier fällt besonders der Anstieg an Reklamationen zu unzureichender Kommunikation über gesperrte Wanderwege ins Auge. Die Kategorie Konflikte zwischen Wandernden und anderen Nutzergruppen rückt dieses Jahr mit einem Anstieg der Reklamationen neu auf Platz zwei der Wichtigkeit. Diese Konflikte betreffen fast ausschliesslich Beschwerden von Wandernden über die Nutzergruppe der Bikenden. Besonders oft wurden dieses Jahr Rückmeldungen zu Verbotsmisachtungen gemeldet. Zudem ist der Wunsch nach einer besseren Trennung der Nutzergruppen im Vergleich zum Vorjahr wieder präsenter. Die Kategorie Signalisation ist hingegen vom zweiten auf den dritten Platz gerutscht und hat somit leicht an Dringlichkeit verloren. Zusätzlich zu den drei Hauptkategorien zeigt sich wie schon letztes Jahr eine Häufung der Beschwerden in dem Themenbereich Mutterkühe/Herdenschutz.

Erstmals wurden 2024 auch Reklamationen im Bereich Biken gesondert erfasst und analysiert, wobei insgesamt 45 Bike-Reklamationen aus 19 Anlaufstellen gesammelt werden konnten. Für ein flächendeckendes Bild der Bike-Reklamationen im Kanton Graubünden wurden zusätzlich zu den bereits etablierten Anlaufstellen einige Bergbahnen, Transportunternehmen und Tour Operator um ihre Reklamationen gebeten. Die Analyse der Bike-Reklamationen zeigt einige Parallelen zu den Beschwerden der Wandernden. So lassen sich ebenfalls die Kategorien Infrastruktur/Trailnetz, Angebote & Services, Signalisation sowie Konflikte mit Mutterkühen/Herdenschutz feststellen. Im Bereich Biken zeigt sich jedoch, dass Transportfragen die mit Abstand wichtigste Kategorie darstellen. Besonders das Thema Transportschäden sowie Platzmangel werden als kritisch eingeschätzt. Bei der Kategorie Wegnetz/Infrastruktur sind die Schwierigkeit der Trails und die Wegführung durch Weidegebiete besonders im Fokus. Da die Reklamationsanalyse für den Bereich Biken dieses Jahr erstmals durchgeführt wurde, wird sich erst in den kommenden Jahren zeigen, welche Kategorien langfristig relevant sind.

**Autoren:** Dr. Frieder Voll, Lynn Suter und Melanie Tamborini  
Institut für Tourismus und Freizeit (FH Graubünden) im Auftrag und in Abstimmung mit der Fachstelle für Langsamverkehr des Tiefbauamtes Graubünden

**Version:** November 2024



**Inhaltsverzeichnis:**

<b>Allgemein</b>	<b>1</b>
<b>1. Ausgangslage</b>	<b>3</b>
<b>2. Vorgehen</b>	<b>3</b>
<b>3. Wandern</b>	<b>4</b>
3.1. Reklamationen Wandern nach Anlaufstellen .....	4
3.2. Reklamationen Wandern nach Inhaltstypen .....	6
3.3. Fazit Wandern.....	11
<b>4. Biken</b>	<b>13</b>
4.1. Reklamationen Biken nach Anlaufstellen.....	13
4.2. Reklamationen Biken nach Inhaltstypen.....	14
4.3. Fazit Biken .....	17
4.4. Bike Impact Umfrage .....	17
<b>5. Gesamtfazit</b>	<b>18</b>



## 1. Ausgangslage

Die vorliegende Reklamationsanalyse wertet die eingegangenen Reklamationen von Destinationen, Bergbahnen, Tour Operator und Verbänden im Kanton Graubünden zur Thematik Wandern sowie neu zur Thematik Biken für den Sommer und Herbst 2024 aus. Für das Wandern erfolgt die Auswertung im Vergleich zu den Daten von 2018 bis 2023. Im Bereich Biken gibt es hingegen noch keine Vergleichswerte, da die Thematik neu aufgenommen wurde.

## 2. Vorgehen

Die vorliegenden Reklamationen wurden im Sommer und Herbst 2024 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 teils 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 13 Destinationen, drei Trägerschaften von Weitwanderwegen, drei Dachorganisationen (Wanderwege Graubünden, graubünden Ferien, Fachstelle für Langsamverkehr), zwei Bergbahnen sowie neuerdings ein Tour Operator und zwei Leistungsträger im Transportbereich (Postauto Graubünden und die Rhätische Bahn) einbezogen.

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

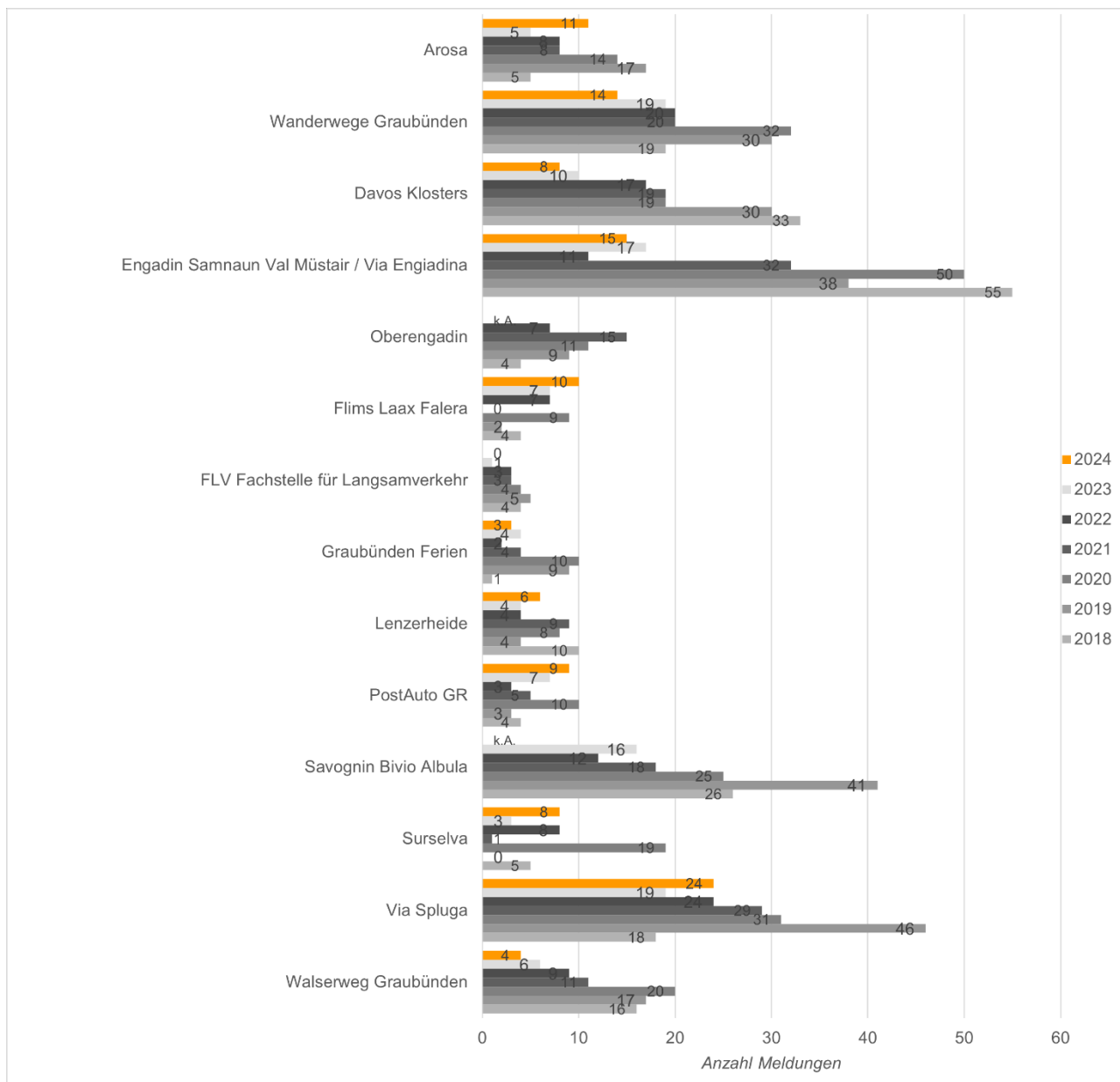


Abb. 1: Reklamationen Wandern nach Anlaufstellen 2018-2024

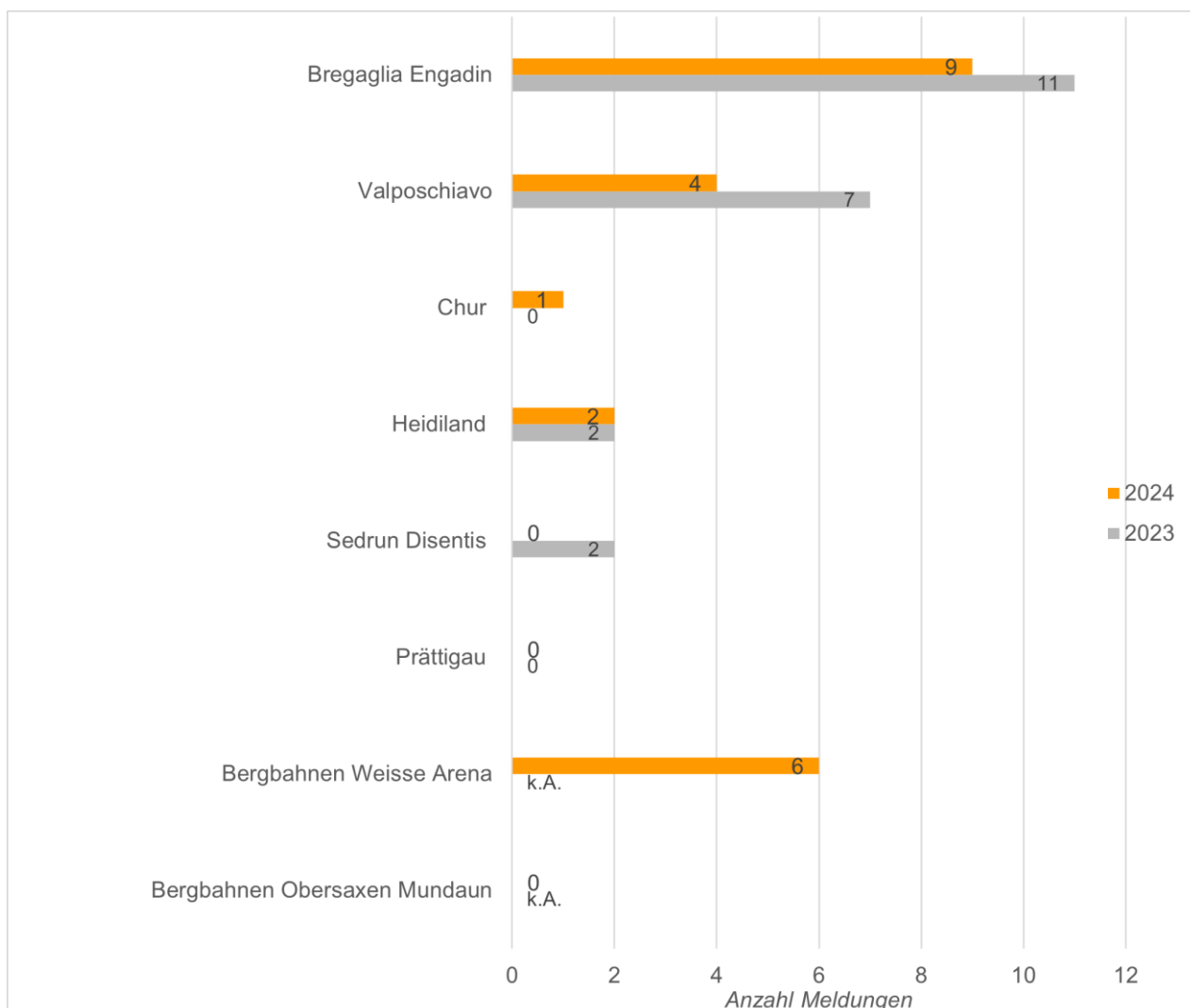


Abb. 2: Reklamationen Wandern weitere Anlaufstellen ab 2023

2024 gab es gesamthaft 6 Reklamationen weniger als im Vorjahr. Der leichte Rückgang der Gesamtreaktionen dieses Jahr ist hauptsächlich auf einzelne Destinationen zurückzuführen, welche ihr Reklamations- und Qualitätsmanagement geändert haben. Gesehen über die letzten drei Jahre hat sich die Anzahl der Reklamationen auf einem ähnlich tiefen Niveau stabilisiert. Bei den meisten 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 oder eine vielgenutzte Brücke durch Unwetter beschädigt wurde.

Die Gründe für den insgesamt leicht rückläufigen Trend bei den Wander-Reklamationen im Kanton Graubünden über die letzten acht Jahre sind nicht abschliessend zu bestimmen. Es gilt 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 Reklamationssystem und ist abhängig von der Datenübermittlungsbereitschaft der jeweiligen Anlaufstellen. Seit die Analyse 2023 auf weitere Destinationen ausgeweitet wurde und dieses Jahr noch zusätzlich einige Bergbahnen hinzukamen, deckt die Analyse jedoch die Wanderregionen Graubündens grossflächig ab und ergibt ein Bild der aktuell relevanten Themenfelder im Bereich Wandern.



### 3.2. Reklamationen Wandern nach Inhaltstypen

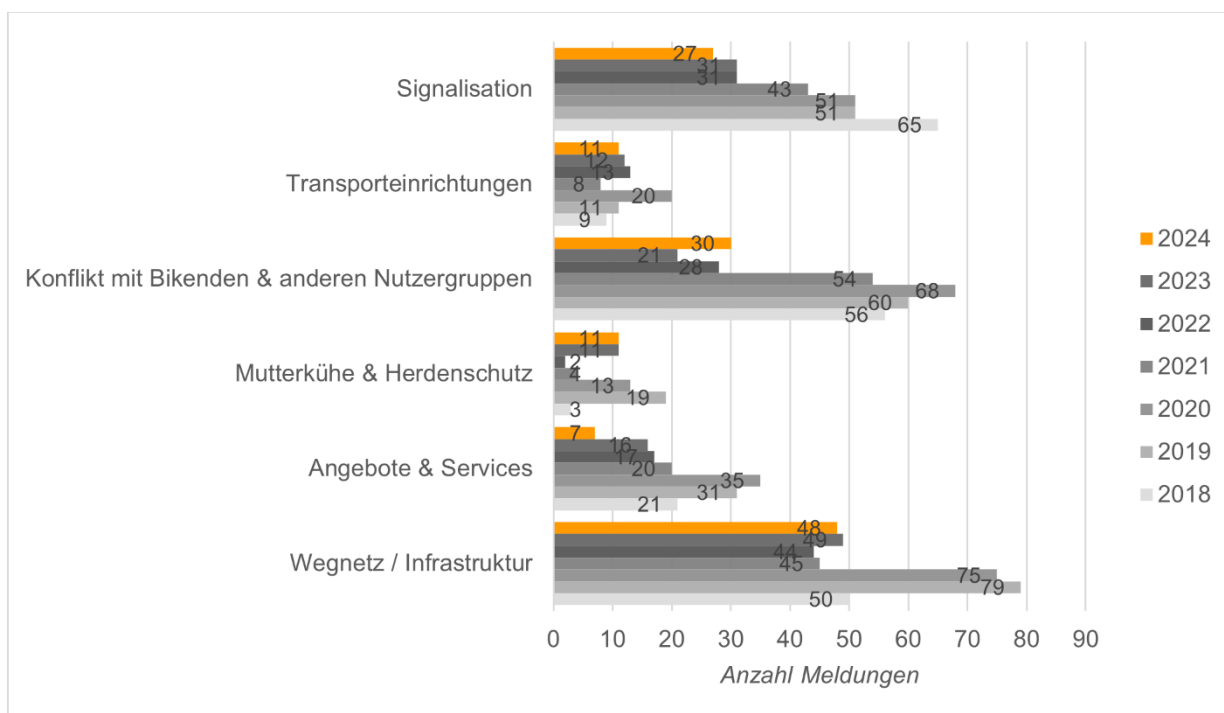


Abb. 3: Reklamationen Wandern nach Hauptkategorien

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 ähnlich viele Nennungen (11) wie im Vorjahr (12) ein. Der Hauptteil der Reklamationen bezieht sich erneut auf den öffentlichen Verkehr (ÖV). Kritisiert werden dabei insbesondere unklare Fahrgastinformationen, unzureichende Anbindungen an Wanderregionen sowie Fahrpläne mit für Wanderungen ungeeigneten Abfahrtszeiten. Zudem wurden Probleme mit dem Reservierungssystem sowie falsche Auskünfte seitens Postauto-Chauffeuren genannt. Häufig beklagt werden auch verpasste Anschlüsse, zu kurze Umsteigezeiten sowie ein empfundener Platzmangel. Im Bereich der Bergbahnen äusserten die Gäste insbesondere Unzufriedenheit über zu hohe Preise und lange Wartezeiten.

#### Konflikt mit Bikenden & anderen Nutzergruppen

In diesem Jahr ist die Zahl der Reklamationen in dieser Kategorie deutlich auf insgesamt 30 angestiegen. Dies entspricht einem Anstieg von fast einem Drittel im Vergleich zum Vorjahr (21 Reklamationen). Damit wurde der seit 2022 beobachtete Rückgang an Reklamationen in dieser Kategorie gestoppt. Der Konflikt von Wandernden mit dem Thema Bike rückt somit wieder stärker in den Fokus der Beschwerden und gehört nach der Kategorie Wegnetz und Infrastruktur in diesem Jahr zur zweitwichtigsten Kategorie.

Die meisten Reklamationen (12 Nennungen) beziehen sich direkt auf das Verhalten von Bikenden auf Wanderwegen, wobei häufig von Missachtungen bestehender Verbote berichtet wird. Besonders die Sorge um die Sicherheit, insbesondere für Familien mit Kindern, wurde mehrfach geäußert. Die Wahrnehmung von Bikenden als potenzielle Gefahr (beispielsweise durch Kollisionen)



steht im Mittelpunkt vieler Beschwerden. Die als hoch empfundene Dichte an Bikenden ist ebenfalls sehr präsent.

Zusätzlich wird bemängelt, dass viele Wanderwege durch die intensive Nutzung von Bikes ausgewaschen oder abgerutscht sind, was die Qualität, Sicherheit sowie das Wandererlebnis mindern. Der Wunsch nach einer stärkeren Entflechtung und separaten Wegen wird deshalb von vielen Wandernden geäußert (15 Nennungen). Dabei fällt auch öfters das Stichwort der «Fairtrail»-Kampagne, welche in diesem Zusammenhang als begrenzt erfolgreich angesehen wird.

Schliesslich äussern sich Wandernde zunehmend enttäuscht darüber, dass sie sich im Vergleich zu Bikenden weniger wertgeschätzt fühlen. Dies zeigt sich auch daran, dass sie sich weder in den Angeboten (z.B. auf Webseiten) noch in der Wegführung ausreichend repräsentiert sehen.

Betrachtet man die Reklamationen einzeln, so kann gesagt werden, dass der Grossteil der Reklamationen in dieser Kategorie aus den bekannten und grossen Bike-Destinationen stammen. In kleineren Destinationen taucht dieses Thema dagegen kaum auf.

### **Mutterkühe & Herdenschutz**

In diesem Jahr gingen erneut 11 Reklamationen zum Thema Mutterkühe und Herdenschutz ein, womit diese Kategorie weiterhin auf einem eher hohen Niveau verharrt. Besonders im Fokus steht die Herdenschutzthematik mit 7 Nennungen. Viele Wandernde äussern ihre Angst vor Herdenschutzhunden, die aufgrund der erhöhten Wolfspopulation zunehmend auch in Wandergebieten anzutreffen sind. Die Thematik rund um den Wolf sorgt für eine generelle Verunsicherung, wobei Fragen nach der eigenen Sicherheit sowie nach richtigen Verhaltensweisen bei einer möglichen Begegnung gestellt werden.

Im Bereich Mutterkühe gab es 4 Reklamationen. Der Wunsch nach frühzeitigen Hinweisen auf die Anwesenheit von Mutterkühen, idealerweise schon zu Beginn der Wanderroute, wird geäußert. Dies, damit die Route je nachdem schon vorher angepasst werden kann und nicht erst bei der betroffenen Stelle umgekehrt werden muss. Es wird zudem die Frage geäußert, ob die Wanderwege nicht durch zusätzliche Massnahmen wie das Abzäunen besser gesichert werden könnten.



## Signalisation

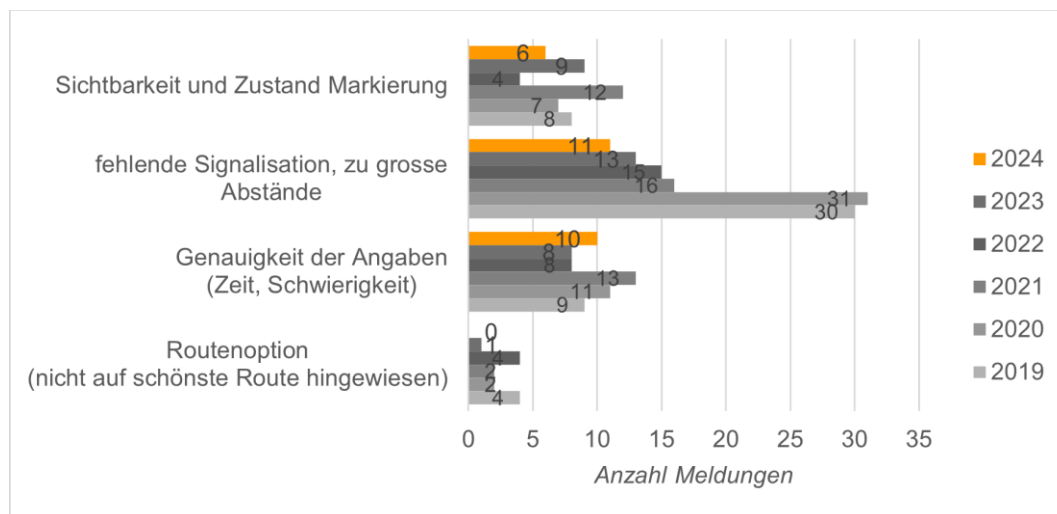


Abb. 4: Reklamationen Wandern innerhalb Signalisation

Mit insgesamt 27 Reklamationen bleibt die Kategorie Signalisation auf einem ähnlich hohen Niveau wie im Vorjahr. Die häufigste Beschwerde betrifft fehlende Signalisationen mit 11 Nennungen. Dies führt zu Verunsicherung, wenn Wegweiser fehlen und der richtige Weg nicht eindeutig identifiziert werden kann.

Zehn weitere Nennungen beziehen sich auf die Genauigkeit der Angaben. Wandernde wünschen sich verlässliche Zeitangaben, da sie die Dauer der Strecke oft nicht einschätzen können. Zudem gibt es Rückmeldungen, dass die Schwierigkeitsangaben teils als unzutreffend empfunden werden.

Zudem wird die Sichtbarkeit der Markierungen kritisiert (6 Nennungen). Teilweise sind die Markierungen an ungünstigen Stellen angebracht, was dazu führt, dass sich Wandernde verlaufen oder versehentlich auf Privatgrundstücken oder Weideland enden, was dann wiederum zu Unmut bei Besitzern und Landwirten führt.



### Angebote & Services

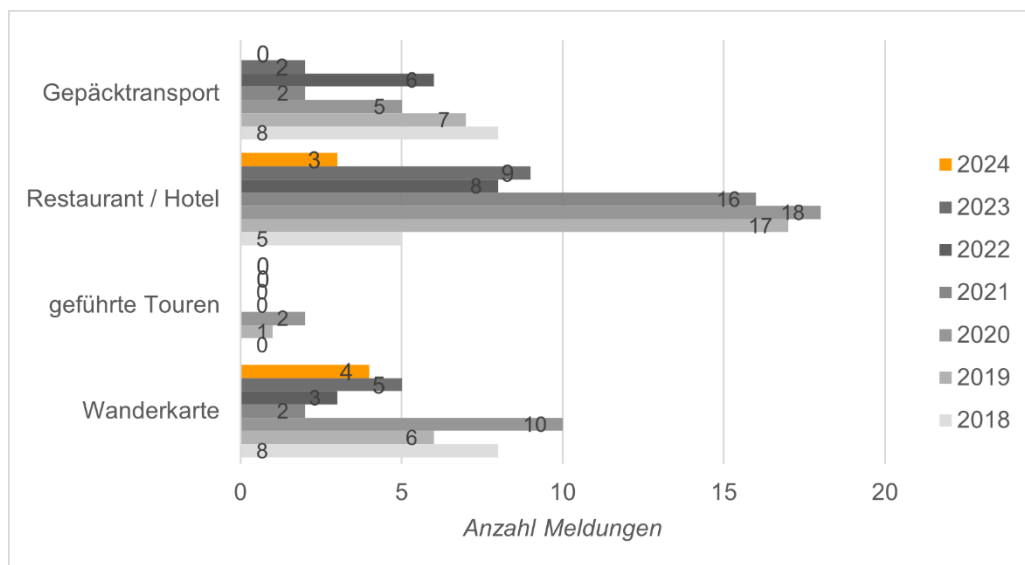


Abb. 5: Reklamationen Wandern innerhalb Angebote & Services

Mit nur 7 Nennungen verzeichnet die Kategorie Angebote & Services einen deutlichen Rückgang im Vergleich zum Vorjahr. Grundsätzlich sind die Wandernden in dieser Kategorie sehr zufrieden. Falls etwas bemängelt wurde, sind es hauptsächlich fälschliche Informationen über die Öffnungszeiten von Restaurants entlang von Weitwanderrouen. Zudem gibt es einige wenige Rückmeldungen zur Qualität der Lunchpakete während der Weitwanderungen, die nicht immer den Erwartungen entsprechen. Die Kategorie Wanderkarte wird viermal genannt. Dies jeweils in Verbindung von ungenauen Zeit- oder Höhenmeterangaben.

Positiv hervorzuheben ist, dass es in diesem Jahr keine einzige Reklamation zum Gepäcktransport gab. Insgesamt zeigt sich 2024 eine hohe Zufriedenheit in der Kategorie Angebote & Services.



### Wegnetz/Infrastruktur

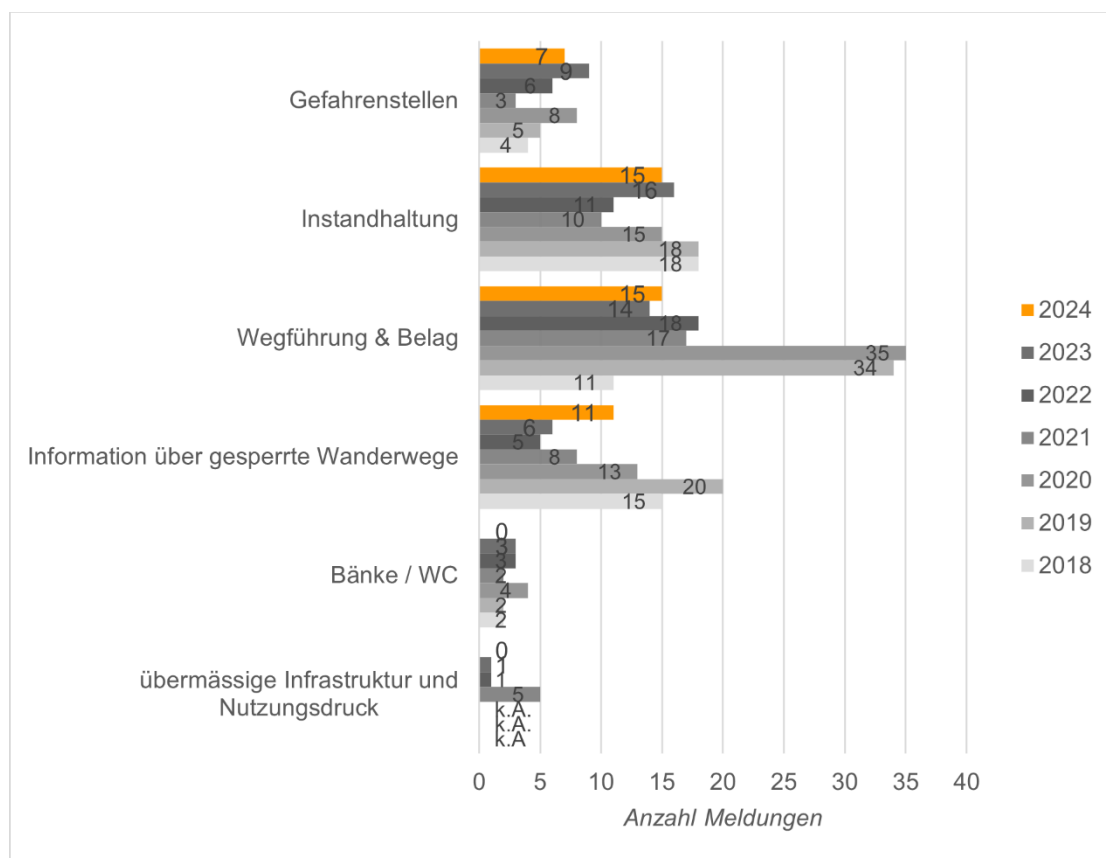


Abb. 6: Reklamationen Wandern innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Mit insgesamt 48 Nennungen bleibt das Wegnetz und die Infrastruktur auch 2024 die wichtigste Kategorie und behält somit seine Bedeutung im Vergleich zum Vorjahr. Gefahrenstellen wurden in 7 Fällen angesprochen, wobei diese häufig in enger Verbindung zur Instandhaltung der Wege stehen, die in 15 Nennungen thematisiert wurde. Besonders auffällig dieses Jahr ist die Häufigkeit der Berichte über weggespülte oder unpassierbare Brücken, unter Wasser stehende Pfade, umgestürzte Bäume auf den Wegen sowie herausfordernde Flussüberquerungen. Zusätzlich wurden Murgänge und fehlende Sicherungen in steilen Bergabschnitten als gefährlich wahrgenommen. Die häufige Nennung solcher Problematiken lässt sich vermutlich auf die Wetterbedingungen des Sommers 2024 zurückführen, der von grossen Regenmengen und Unwettern geprägt war.

Eng damit verknüpft sind die Beschwerden über gesperrte Wanderwege (11 Nennungen). Viele Wegstrecken waren diesen Sommer unpassierbar. Wandernde wünschten sich eine klarere Kommunikation und gezieltere Information über Sperrungen, da entsprechende Hinweise teils nicht auffindbar oder irreführend waren.

Auch die Wegführung und der Belag sind mit 15 Nennungen weiterhin zentrale Themen. Kritikpunkte sind insbesondere der Strassenlärm sowie monotone Wegführungen über geteerte Strassen(abschnitte), was die Attraktivität der Wandererfahrung mindert.

Ein neuer Aspekt in dieser Kategorie ist Vandalismus bzw. die mutwillige Beschädigung von Infrastruktur wie Wegweisern, welcher zum ersten Mal genannt wurde.



### 3.3. Fazit Wandern

Die gesammelten Reklamationen 2024 zum Thema Wandern (134) haben im Vergleich zu 2023 leicht abgenommen. Über die letzten drei Jahre hat sich die Anzahl der Reklamationen jedoch auf einem ähnlichen Niveau stabilisiert. Der leichte Rückgang der Gesamtreklamationen dieses Jahr ist hauptsächlich auf einzelne Destinationen zurückzuführen, welche ihr Reklamations- und Qualitätsmanagement geändert haben. Die Daten für 2024 stammen von insgesamt 22 Anlaufstellen im Kanton Graubünden, darunter auch erstmals von weiteren Leistungsträgern wie Bergbahnen. Diese breite Datenbasis erlaubt einen zunehmend flächendeckenden Einblick in die inhaltlichen Schwerpunkte beim Thema Wandern im Kanton Graubünden. Dabei sind jedoch unbedingt die Unterschiede zwischen den Anlaufstellen hinsichtlich der Datenerfassung, Datenweitergabe und Reichweite des Wegenetzes zu berücksichtigen. Die starke Unterscheidung der Anzahl von Reklamationen zwischen einzelnen Anlaufstellen darf deshalb nicht überinterpretiert werden.

Wie bereits in den Vorjahren stellt die Kategorie Wegnetz/Infrastruktur die meistgenannte Kategorie bei den Reklamationen im Sommer und Herbst 2024 dar. Die Kategorie Konflikt mit anderen Nutzergruppen, speziell Bikenden, ist dieses Jahr zur zweitwichtigsten Kategorie aufgestiegen und hat damit besonders auch im Licht der tendenziell eher abnehmenden Gesamtanzahl an Reklamationen dieses Jahr wieder klar an Bedeutung gewonnen. Die Signalisation bildet nach wie vor eine wichtige Kategorie für das Wandererlebnis, rutscht jedoch bei den Nennungen auf den dritten Platz. Ein weiterer Fokuspunkt dieses Jahr ist die Thematik Mutterkühe und Herdenschutz. Dies ist wohl besonders auf die steigende Präsenz von Herdenschutzhunden in touristisch genutzten Wandergebieten zurückzuführen, wo auch der Wolf ansässig ist. Hier zeichnen sich zunehmend Zielgruppenkonflikte ab, die in Zukunft im Auge behalten werden müssen.

Im Jahr 2024 zeigen sich aus den Reklamationen folgende Schwerpunkte zur weiteren Verbesserung des Wandererlebnisses:

- **Wegnetz und Infrastruktur** bleibt die wichtigste Kategorie bei den Reklamationen und steht besonders im Zusammenhang mit den Witterungsfolgen des Sommers 2024, der von grossen Regenmengen geprägt war. Häufig wird auf Probleme wie **unpassierbare Brücken, geflutete Pfade** und **durch Unwetter beschädigte Wege** hingewiesen. Die Bereitstellung aktueller Informationen über Wegsperrungen ist in diesem Zusammenhang entscheidend, um das Wandererlebnis zu verbessern. Angesichts der zunehmenden Wahrscheinlichkeit von Extremwetterereignisse infolge des Klimawandels ist zu erwarten, dass dieses Thema auch in Zukunft weiter an Relevanz gewinnen wird.
- **Der Konflikt zwischen den beiden Nutzergruppen**, Wandernde und Bikende, hat dieses Jahr wieder zugenommen. Besonders häufige Gründe für Reklamationen sind die **direkte Missachtung von Fahrverboten** und die **Angst vor Zusammenstössen**. Die in dieser Kategorie wieder angestiegene Anzahl an Reklamationen steht im Kontrast zu den letzten Jahren, in denen die Reklamationen in diesem Bereich abgenommen hatten. Die „Fairtrail“-Kampagne ist vielen Wandernden ein Begriff, wird jedoch als nur bedingt erfolgreich angesehen. Der Ruf nach einer stärkeren Trennung der Wege sowie nach mehr Rücksicht auf die Bedürfnisse der Wandernden von Seiten der Destinationen ist dieses Jahr in diesem Zusammenhang wieder lauter geworden. Es zeigt sich, dass die Thematik besonders in den bekannten Bike-Destinationen noch immer aktuell ist und weiterhin nach Lösungen zur Koexistenz der beiden Nutzergruppen nachgedacht werden muss. Es scheint (zumindest aus der Sicht der Wander-Reklamationen) zudem notwendig, noch klarere Nutzungsregeln zu definieren und die Durchsetzung bestehender Verbote zu intensivieren.



## Reklamationsanalyse Wandern und Biken 2024

- Die **Signalisation** ist weiterhin eine der am häufigsten kritisierten Kategorien und umfasst Themen wie **fehlende Wegweiser**, **ungenauere Zeit- und Schwierigkeitsangaben** sowie **schlecht platzierte Markierungen**. Die Verbesserung der Sichtbarkeit und Genauigkeit der Signalisation bleibt daher ein wichtiger Ansatzpunkt.
- **Herdenschutzhunde und Wolf**: Die Thematik rund um Herdenschutzhunde und den Wolf ist im Jahr 2024 präsent. Es ist zu vermuten, dass die Thematik auch zukünftig weiter an Bedeutung gewinnen wird. Ein gezielter und frühzeitiger Dialog zwischen Tourismusdestination und Landwirtschaft wäre vor diesem Hintergrund angezeigt, um mögliche Konflikte frühzeitig zu entschärfen.



## 4. Biken

### 4.1. Reklamationen Biken nach Anlaufstellen

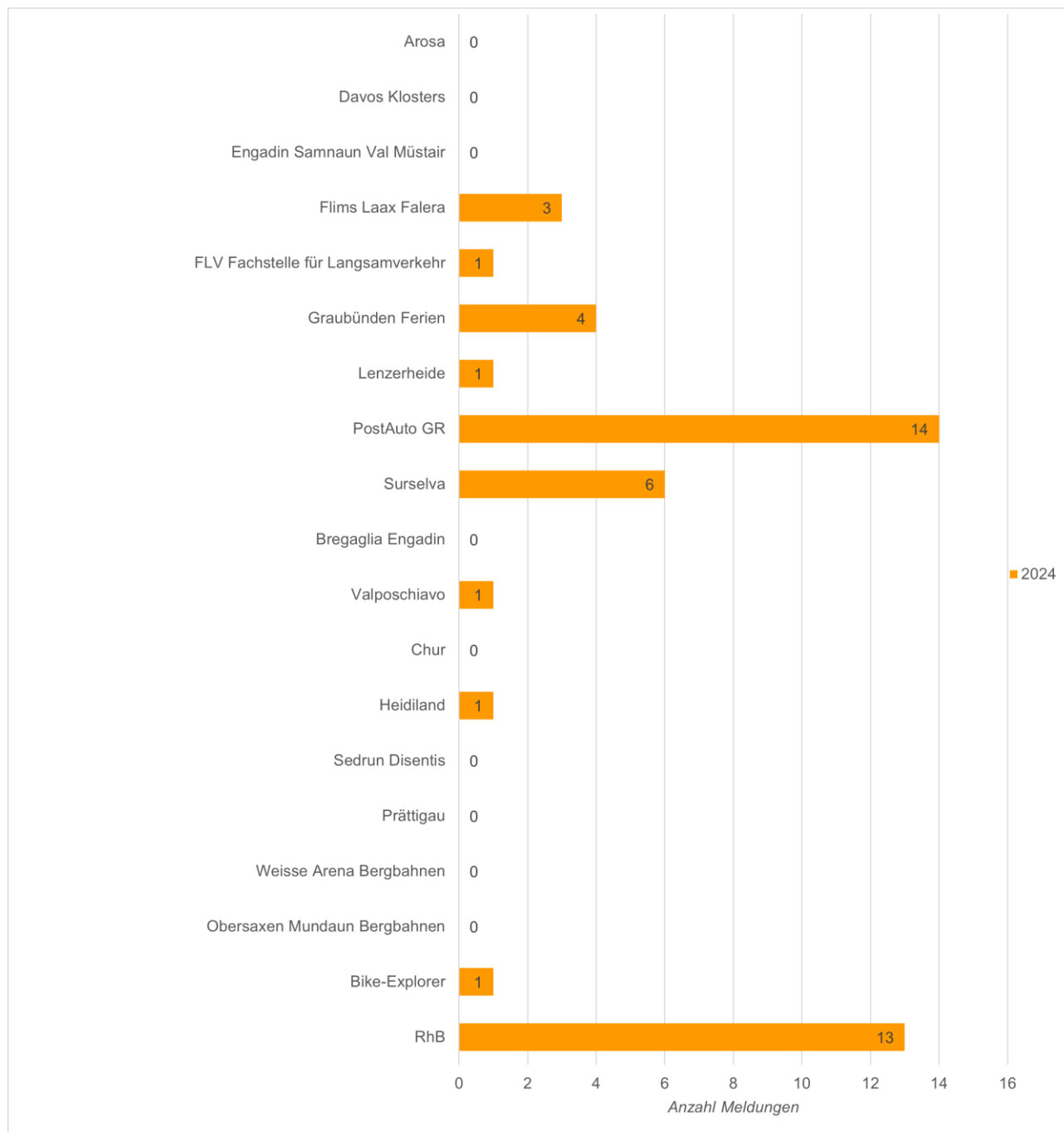


Abb. 7: Reklamationen Biken nach Anlaufstellen 2024



Im Jahr 2024 wurden erstmals Reklamationen im Bereich Biken gesondert erfasst und analysiert. Insgesamt konnten 45 Bike-Reklamationen aus 19 Anlaufstellen im Kanton Graubünden gemeldet werden.

Für die Einholung der Reklamationen zum Thema Biken wurden alle bisherigen Anlaufstellen angeschrieben, mit Ausnahme von Organisationen und Dachverbänden, welche sich explizit auf das Thema Wandern beschränken. Für ein flächendeckenderes Bild wurden zusätzlich einige Bergbahnen, Transportunternehmen und ein Tour Operator um ihre Reklamationen gebeten. Die Rücklaufquote der zusätzlich neu kontaktierten Anlaufstellen ist dabei noch ausbaufähig, v.a. mit einigen Bergbahnen, von denen in diesem Jahr keine Reklamationen erfasst werden konnten. Bei den neu angefragten Bergbahnen wurde zudem teils auf die enge Zusammenarbeit zwischen Destinationen und Bergbahnen verwiesen. Um Doppelzählungen zu vermeiden, wurden in diesen Regionen die Anlaufstellen nicht separat aufgeführt und gezählt, da sie schon in den Rückmeldungen der Destinationen integriert sind. Zudem konnten einige Reklamationen von neu hinzugekommenen Anlaufstellen nicht verwertet werden, da sie in zusammengefasster Form übermittelt wurden, was eine individuelle Zählung und Auswertung verhinderten.

Besonders auffällig ist die niedrige Anzahl an Bike-Reklamationen im Vergleich zu den Wander-Reklamationen. Viele Destinationen berichteten von keinen Reklamationen durch Bikende. Die Gründe für diesen erheblichen Unterschied sind bislang unklar.

Da dies die erste Analyse zum Thema Biken ist, bleibt abzuwarten, wie sich die Datenweitergabe sowie Anzahl gemeldeter Reklamationen in Zukunft entwickeln wird.

### 4.2. Reklamationen Biken nach Inhaltstypen

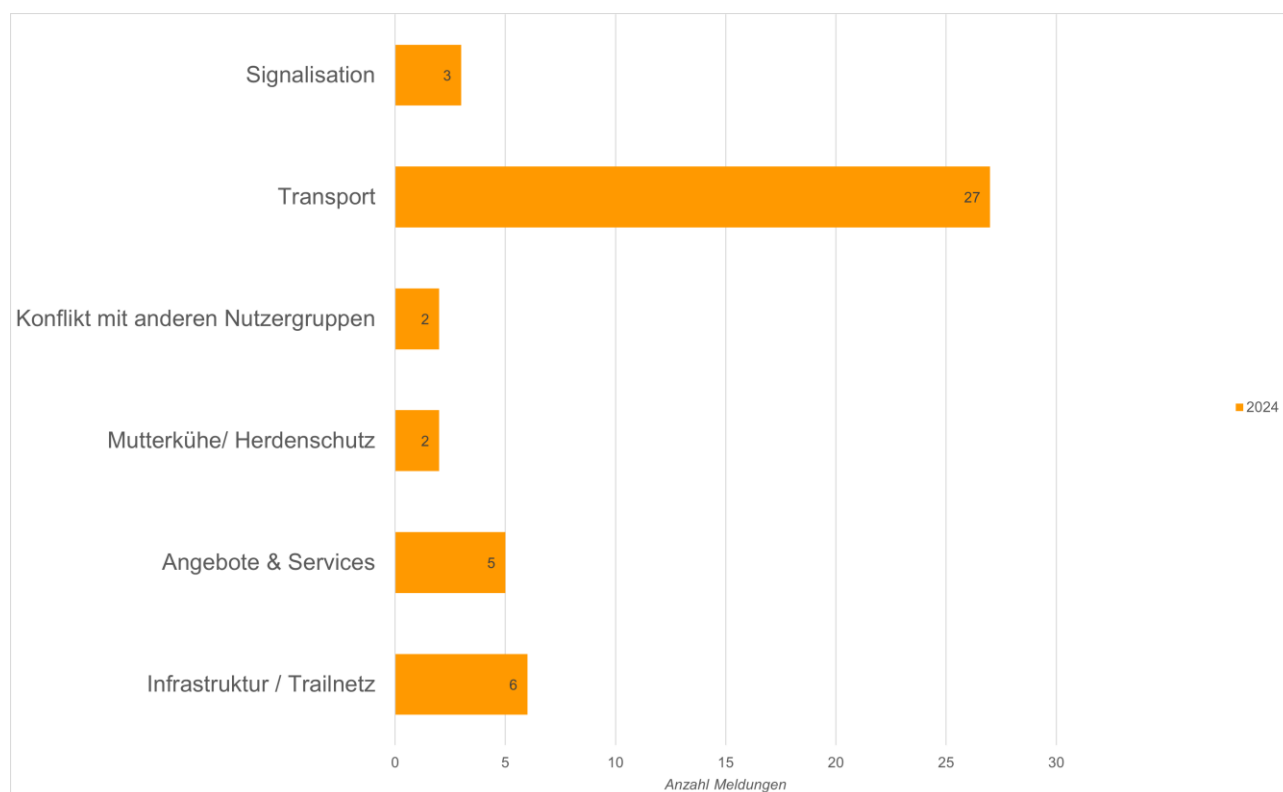


Abb. 8: Reklamationen Biken nach Hauptkategorien



Die Analyse der Bike-Reklamationen zeigt einige Parallelen zu den Beschwerden der Wandernenden. So lassen sich ebenfalls die Kategorien Infrastruktur/Trailnetz, Angebote & Services, Signalisation, Konflikte mit Mutterkühen/Herdenschutz sowie Konflikt mit anderen Nutzergruppen feststellen. Es zeigt sich, dass im Bereich Biken der Transport die mit Abstand wichtigste Kategorie darstellt. Da die Reklamationsanalyse für das Thema Biken dieses Jahr erstmals durchgeführt wurde, wird sich in den kommenden Jahren zeigen, welche Kategorien zukünftig dominieren. Die einzelnen Kategorien werden im Folgenden vertieft betrachtet und analysiert.

### **Mutterkühe/Herdenschutz**

Im Jahr 2024 gingen im Bereich Herdenschutz und Mutterkühe insgesamt 2 Reklamationen ein. Der Hauptkritikpunkt bezieht sich auf die unzureichende Auszäunung von Nutztierherden auf Bike-Trails sowie die Trailführung durch Weidegebiete. Insbesondere wird bemängelt, dass die vorhandenen Zäune sowie die Routenführung unübersichtlich sind.

### **Konflikt mit anderen Nutzergruppen**

Die Kategorie Konflikt mit anderen Nutzergruppen ist im Vergleich zum Wandern vernachlässigbar. Eine Reklamation beschwerte sich über Wandernde auf einem Bike-Trail. Die andere betraf den Konflikt mit der Landwirtschaft aufgrund missachteter Verbote.

### **Signalisation**

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 3 Reklamationen im Bereich Signalisation von Bikenden erfasst. Eine dieser Reklamationen bezieht sich auf fehlende Wegweiser, was zu Unsicherheiten bezüglich korrekter Route führte.

Die anderen beiden Reklamationen thematisieren das nötige Fahrniveau. Dabei gaben Bikende an, dass der Schwierigkeitsgrad bestimmter Bikerouten bei der Beschreibung als einfacher angegeben war, als sie tatsächlich erlebt wurden. Diese Ungenauigkeiten können nicht nur das Fahrvergnügen beeinträchtigen, sondern auch potenzielle Sicherheitsrisiken mit sich bringen, wenn Bikende unterwegs auf unerwartete oder unüberwindbare Herausforderungen stossen.

### **Angebote & Services**

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 5 Reklamationen im Bereich Angebote & Services erfasst. Eine dieser Reklamationen betrifft den Service in einem Bike-Hotel, spezifisch den Wäscheservice, der nicht den Erwartungen der Bikenden entsprach.

Die übrigen vier Reklamationen konzentrieren sich auf defekte Ladestationen für E-Bikes. Angesichts der steigenden Nutzung von E-Bikes ist zu erwarten, dass die Bedeutung funktionierender Ladestationen sowie deren angemessene Verbreitung in Zukunft weiter zunehmen wird.

### **Infrastruktur/Trailnetz**

Im Jahr 2024 stellt die Kategorie Infrastruktur/Trailnetz mit insgesamt 6 Reklamationen die zweitwichtigste Kategorie dar. Dabei wurden in 3 Fällen empfundene Gefahrenstellen angesprochen.

Zusätzlich wurden Themen wie Instandhaltung und Wegführung thematisiert. Bemängelt wird das abnehmende Angebot an anspruchsvollen und abwechslungsreichen Trails im Kanton Graubünden, insbesondere im Hinblick auf die Flowtrails. In diesem Zusammenhang wurde der Wunsch nach mehr Innovation und attraktiverer Trailgestaltung geäußert.

## Transporteinrichtungen

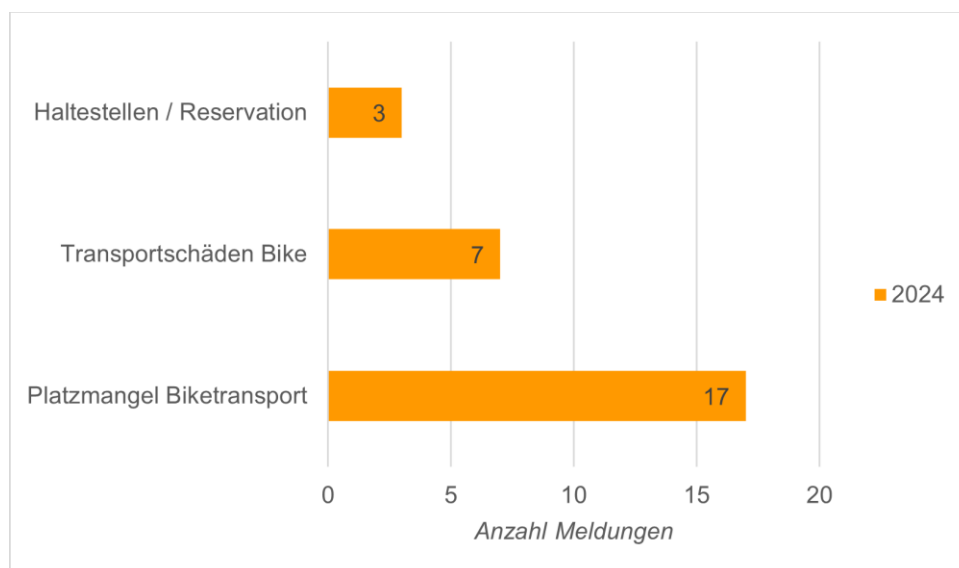


Abb. 9: Reklamationen Biken innerhalb Transporteinrichtungen

Mit 27 von insgesamt 45 Reklamationen stellt die Kategorie Transporteinrichtungen mit Abstand die wichtigste Kategorie dar. Der Hauptteil der Bike-Reklamationen bezieht sich auf Probleme im Zusammenhang mit dem Transport der Bikes. Dabei lassen sich zwei dominierende Unterkategorien unterscheiden: Transportschäden und Platzmangel. In Bezug auf den Platzmangel berichten Bikende, dass sie teilweise nicht vom Postauto mitgenommen wurden oder die Mitnahme ihrer Bikes verweigert wurde. Zudem kam es vor, dass Hilfe beim Aufhängen der Bikes durch das Fahrpersonal abgelehnt wurde.

Die Reklamationen zu Transportschäden umfassen Fälle von Bikes, die während des Transports herunterstürzten, Lenker, die sich verbogen oder Felgen, die durch die Hitze des Auspuffs schmolzen. Ein weiteres angesprochenes Thema betrifft das Reservationssystem für Bikes, welches von einigen Bikenden kritisiert wird.

Insgesamt zeigt sich, dass im Bereich der Transporteinrichtungen Konzepte benötigt werden, um diese häufigen Probleme zu adressieren und den Bikenden ein zuverlässigeres Transporterlebnis mit weniger Ärgernissen zu bieten.



### 4.3. Fazit Biken

Im Jahr 2024 wurden erstmals Reklamationen im Bereich Biken gesondert erfasst, wobei insgesamt 45 Reklamationen aus 19 Anlaufstellen im Kanton Graubünden gesammelt werden konnten. Die Rücklaufquote der Reklamationen ist dabei noch ausbaufähig. Zudem berichten viele Destinationen von keinen Reklamationen durch Bikende. Die Gründe für diesen erheblichen Unterschied im Vergleich mit der Anzahl Wander-Reklamationen sind bislang unklar.

Die Analyse der Bike-Reklamationen zeigt Parallelen zu analysierten Themenbereichen der Wander-Reklamationen, insbesondere in den Kategorien Infrastruktur/Trailnetz, Angebote & Services, Signalisation sowie Konflikte mit Mutterkühen/Herdenschutz. Die Kategorie Transporteinrichtungen stellt dabei anders als bei den Wander-Reklamationen die wichtigste Kategorie dar, gefolgt von Infrastruktur/Trailnetz.

Für die Weiterentwicklung des Bike-Angebots im Kanton Graubünden lassen sich somit folgende Schwerpunkte ableiten:

- **Verbesserung der Transporteinrichtungen:** Konzepte zur Optimierung des Transports von Bikes, insbesondere in Bezug auf das Platzangebot und den Transportschutz sind erforderlich, um ein **zuverlässiges Transporterlebnis** zu gewährleisten.
- **Innovation im Trailnetz:** Die Schaffung anspruchsvoller und abwechslungsreicher Trails, insbesondere **Flowtrails**, sollte gefördert werden, um den **Bedürfnissen der Bikenden** besser gerecht zu werden.

Da dies die erste Reklamationsanalyse zum Thema Biken ist, bleibt abzuwarten, wie sich die Datenweitergabe in Bezug auf die Bike-Reklamationen entwickelt sowie welche Themen in Zukunft an Relevanz gewinnen werden.

### 4.4. Bike Impact Umfrage

Im Rahmen des NRP-Projekts «graubünden Bike 2023-2026» führt das Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) der FH Graubünden eine Bike-Gästemfrage durch, um die generierte Wertschöpfung von Bikenden zu eruieren. Das Ziel dieser ist, basierend auf der Umfrage, die im Rahmen von graubünden Bike im Jahr 2015 entstanden ist, aktuelle Kennzahlen der touristischen Wertschöpfung von Bikenden zu erhalten. Diese sollen wiederum den Destinationen und Regionen zur Verfügung gestellt werden. Die Ergebnisse dieser Reklamationsanalyse werden bei der Erarbeitung des Abschlussberichts, wo sinnvoll, hinzugezogen.



## 5. Gesamtfazit

Im Jahr 2024 wurde erstmals eine gesonderte Analyse der Reklamationen im Bereich Biken durchgeführt. Insgesamt konnten in der Kategorie Wandern 134 Reklamationen und in der Kategorie Biken 45 Reklamationen aus gesamthaft 22 Anlaufstellen registriert werden. Die Einbeziehung beider Thematiken ermöglicht neu ein noch flächendeckenderes Bild der Anliegen von Wandernden und Bikenden im Kanton Graubünden, zumal sich diese oft auf ähnlichen oder gleichen Wegen bewegen. Es zeigt sich dabei, dass sich viele Themenbereiche überlappen und sich dies auch in ähnlichen Kategorien der Reklamationen niederschlägt, wenn auch mit unterschiedlichen Gewichtungen.

Die wichtigsten Themen in beiden Bereichen sind Infrastruktur und Transport. Im Bereich Biken stellt die Kategorie Transporteinrichtungen die wichtigste Kategorie dar, während beim Wandern das Wegnetz und die Infrastruktur im Vordergrund stehen. Während bei den Wandernden diesen Sommer viele Reklamationen zum Thema Wegsperrungen und Unwetterschäden kamen, äussern Bikende mehr spezifische Probleme mit Transportschäden und Platzmangel im ÖV. In der Kategorie Konflikte mit anderen Nutzergruppen zeigt sich ein Ungleichgewicht in der Wahrnehmung: Wandernde reichen deutlich mehr Reklamationen über Bikende ein als umgekehrt. Dies lässt darauf schliessen, dass der wahrgenommene Konflikt vor allem auf Seiten der Wandernden besteht.

Die Herausforderungen, die durch Mutterkühe und Herdenschutzhunde entstehen, betreffen sowohl Wandernde als auch Bikende, und erfordern einen gemeinsamen Dialog zwischen Landwirtschaft und Tourismus, um mögliche Konflikte möglichst früh zu entschärfen.

Zusammenfassend zeigt die Analyse für 2024, dass sowohl im Bereich Wandern als auch im Bereich Biken in gewissen Punkten Handlungsbedarf besteht, um das Nutzererlebnis weiter zu verbessern und eine harmonische Koexistenz der verschiedenen Freizeitaktivitäten im Kanton Graubünden zu fördern. Ein Monitoring der Gesamtstimmung im Bereich Wandern und Biken durch die Auswertung der Reklamationen kann auch zukünftig helfen, aufkommende relevante Themen frühzeitig zu identifizieren.



## **Abbildungen**

Abbildung 1: Reklamationen Wandern nach Anlaufstellen 2018-2024

Abbildung 2: Reklamationen Wandern weitere Anlaufstellen ab 2023

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

Abbildung 8: Reklamationen Biken nach Hauptkategorien

Abbildung 9: Reklamationen Biken innerhalb Transporteinrichtungen

## **Partner der Reklamationsanalyse 2024**

*Destinationen, Bergbahnen, Tour Operator, Dachverbände und Trägerschaften*

Arosa

Bike-Explorer

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

Surselva

Valposchiavo

Via Spluga

Walsertweg

Wanderwege Graubünden

Weisse Arena Gruppe



**Anhang:**

Analyseraster für Anlaufstellen:

Anlaufstelle (wo ist die Beschwerde eingegangen)	
Datum der Beschwerde	
<b>Fragen zur Person</b>	
Destination	
Angaben zur Person (Alter, Alleinreisende/Familie, Herkunft, Geschlecht etc.)	
<b>Themenfelder auf die sich die Beschwerde bezieht</b>	
<b>Aktivität: Wandern oder Biken (bitte angeben)</b>	
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	