

Reklamationsanalyse 2013

Abstract

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

17 Organisationen haben sich an dieser Reklamationsanalyse mit Rückmeldungen beteiligt. Mit insgesamt 68 Reklamationen ist die Zahl der gesammelten Meldungen im Vergleich zu den Vorjahren nochmals gestiegen. Bedenkt man die stetig zunehmende Anzahl von Mountainbikern in Graubünden (Einheimische, Tagesgäste, Feriengäste), so ist die Zahl der Reklamationen nach wie vor sehr überschaubar.

Die Analyse zeigt, dass mehr als die Hälfte der Reklamationen von Mountainbikern selber eingereicht wurden. Für sie sind Transportkapazität, Signalisation und Routenführung sowie Informationen zu Trails und Angeboten zentral. Die Wanderer beschäftigt das Verhalten der Mountainbiker am meisten.

Autor: Roland Anderegg
Anderegg Tourismus Denkfabrik

Ausgabe: Dezember 2013

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 2013	10

1. Ausgangslage

Wie in den Jahren 2011 und 2012 wurde auch in der Sommer- und Herbstsaison 2013 eine Reklamationsanalyse durchgeführt. Die gesammelten Reklamationen, die im Zusammenhang mit dem Mountainbike-Sport in Graubünden stehen, wurden ausgewertet und interpretiert. Die Analyse soll Erkenntnisse zum Mountainbike-Tourismus und zur Konfliktvermeidung unter den verschiedenen Wegnutzern bringen. Die vorliegende Analyse erlaubt einen Vergleich mit den Auswertungen der letzten beiden Jahre.

2. Erfassung Reklamationen

Die Reklamationen wurden von Ende Juni bis Mitte Oktober 2013 gesammelt und laufend erfasst. Folgende Partnergruppen wurden Ende Juni 2013 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)
- SAC-Hütten

Anfangs August und Ende September 2013 wurden die touristischen Partner nochmals mit einem persönlichen E-mail zur Teilnahme aufgerufen. Dabei bestand für alle Partizipierenden die Möglichkeit die Inputs zur Erfassung weiterzuleiten oder selber direkt in einem Online-Formular festzuhalten.

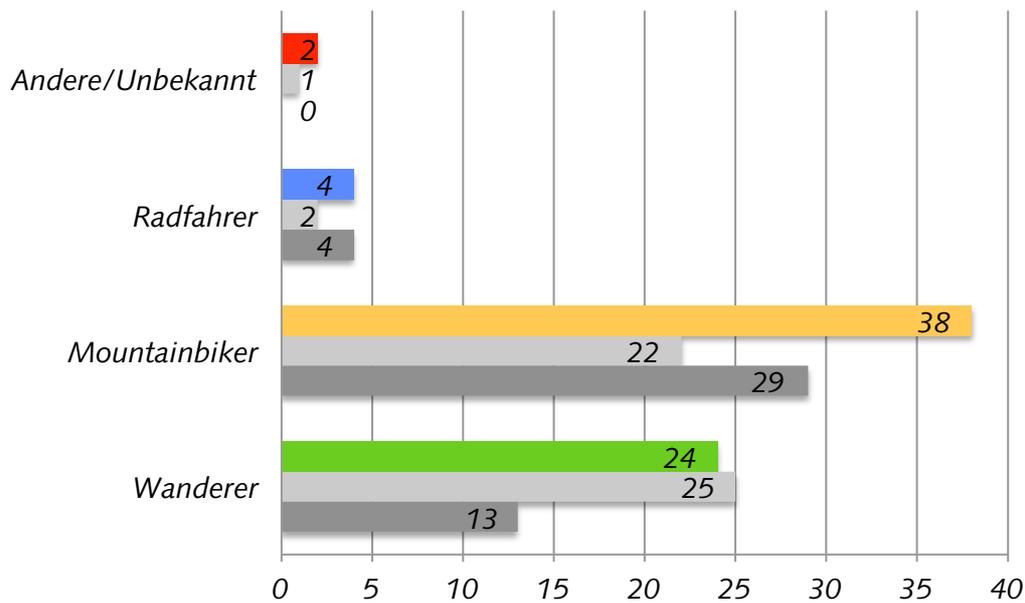
3. Auswertung der Reklamationen

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

Das Bild der Wegnutzer, die Beanstandungen meldeten, hat sich im Vergleich zu den letzten beiden Jahren nicht stark verändert. Reklamationen kommen fast ausschliesslich nur von Wanderern und Mountainbikern.

Insgesamt vier Reklamationen wurden von Radfahrern gemeldet. Zwei Reklamationen konnten keiner Nutzergruppe zugeordnet werden und wurden deshalb mit ‚Andere/Unbekannt‘ klassifiziert. Die Anzahl Reklamationen von Wanderern ist gleich gross wie im Jahr 2012.



Total Meldungen 2013: 68
 2013 (farbig) / 2012 (hellgrau) / 2011 (dunkelgrau)

Abbildung 1: Reklamationen nach Wegnutzern

Quelle: graubündenBIKE

Die Anzahl Mountainbiker-Reklamationen ist grösser als noch vor einem Jahr. Das hat vor allem damit zu tun, dass die Rhätische Bahn (RhB) Meldungen fehlender Transportkapazitäten weiter geleitet hat. Dieses Thema ist ein ständiges Anliegen der Mountainbiker und somit auch seit längerem auf dem Radar der RhB, die bereits Massnahmen eingeleitet hat.

3.2. Reklamationen nach Anlaufstellen

Die insgesamt 68 Meldungen teilen sich wie folgt auf: 39 sind über Destinationsorganisationen eingegangen, 13 Meldungen waren an die Transportunternehmen gerichtet, 7 Reklamationen wurden bei Fachorganisationen platziert und 9 weitere Leistungsträger hatten ebenfalls Meldungen eingereicht.

Dabei fällt auf, dass sich die Organisation Alta Rezia Bikehotels stark mit den Reklamationen der Mountainbiker auseinandersetzt. Total sechs Meldungen kamen von diesem Absender. Die Destinationen Arosa, Disentis-Sedrun und Prättigau haben gemeldet, dass 2013 keine Reklamationen eingegangen sind.

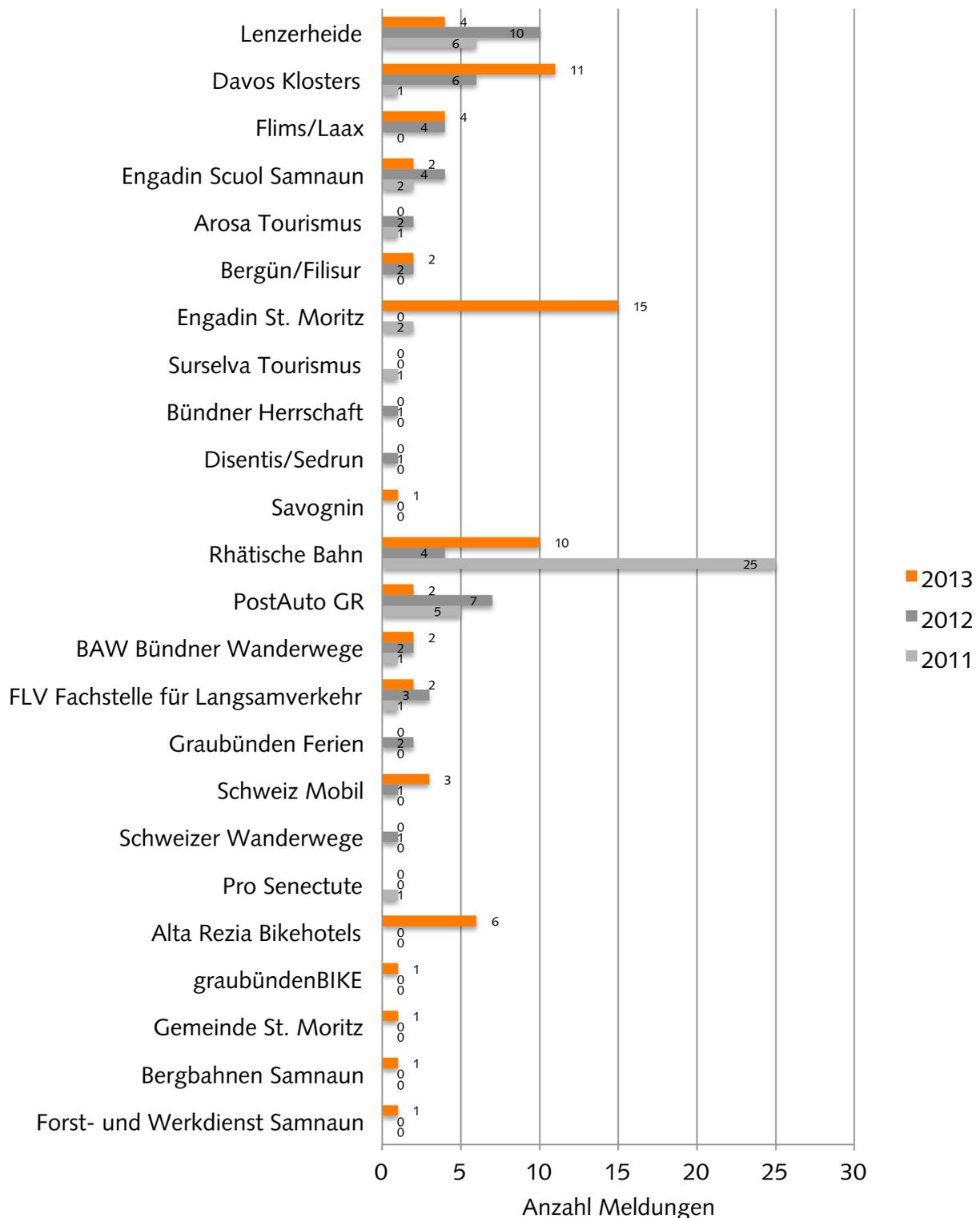


Abbildung 2: Reklamationen nach Anlaufstellen
Quelle: graubündenBIKE

Mountainbiker gelangen mir Ihren Anliegen an Destinationen und Transportunternehmungen. Wanderer hingegen reklamierten bei Fachorganisationen und Destinationen.

3.3. Reklamationen nach Inhaltstypen

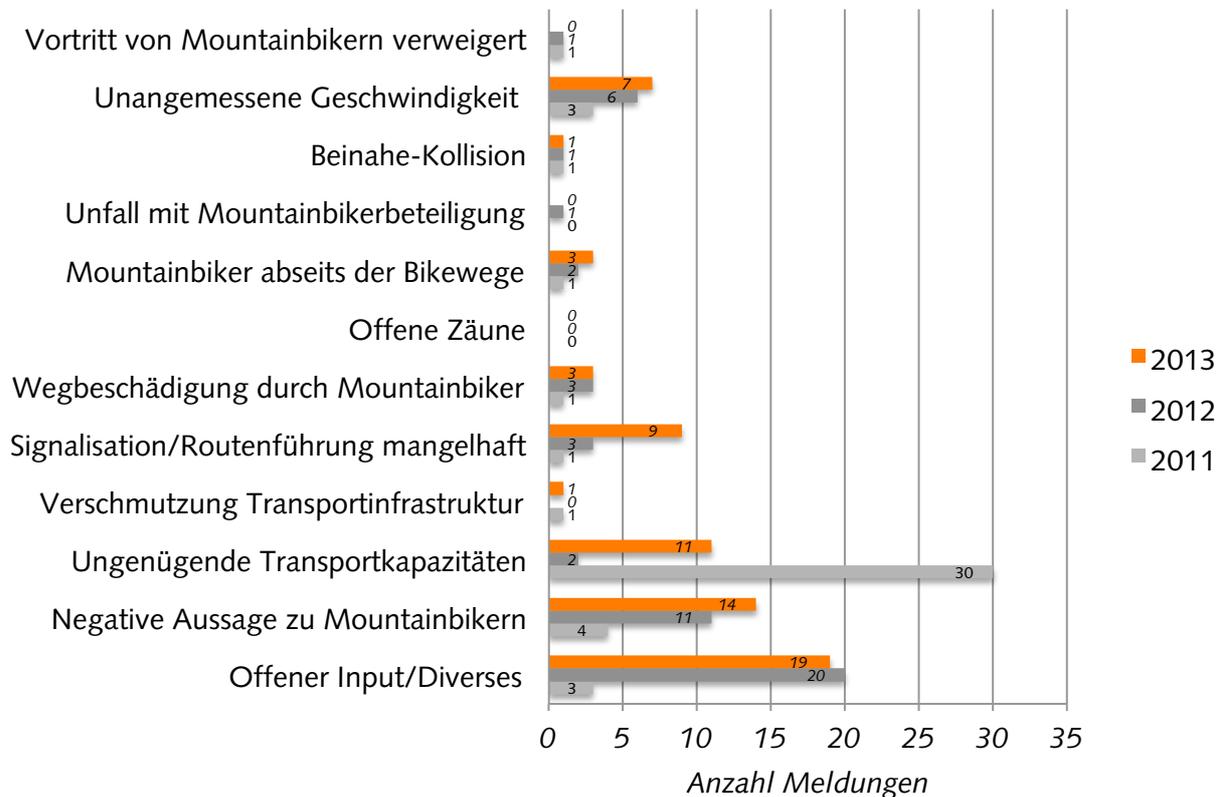


Abbildung 3: Reklamationen nach Inhaltstypen
Quelle: graubündenBIKE

Folgende Aspekte wurden 2013 nie als Reklamation genannt: ‚Offene Zäune‘, ‚Vortritt von Mountainbikern verweigert‘ oder ‚Unfall mit Bikerbeteiligung‘. Ebenfalls nur als Einzelstatements sind die Gründe ‚Beinahe-Kollision‘, oder ‚Verschmutzte Transportinfrastruktur‘ gemeldet worden. Alle diese Aspekte waren auch in den vergangenen beiden Jahren nicht relevant.

Die Reklamationsinhalte verteilen sich auf einige Hauptaspekte wie unangemessene Geschwindigkeit, mangelhafte Signalisation und Routenführung, ungenügende Transportkapazitäten, negative Aussagen zu Mountainbikern sowie weiteren gesammelten Aussagen.

Unangemessene Geschwindigkeit

Dieser Aspekt wurde sieben Mal von Wanderern genannt, die sich auf den Wanderwegen bedroht fühlten. Insbesondere in Davos wurde dieser Aspekt auf den Strecken Rinerhorn-Äbirugg-Sertig (4) und Gotschnagratt-Schwarzseealp-Gotschnaboden (2) moniert.

Mangelhafte Signalisation und Routenführung

Drei Meldungen zur mangelhaften Signalisation (Alp Funtanara, Valle di Federica, Val Maroz) wurden über SchweizMobil eingereicht. Zwischen Cavaglia und Selva wurde die Signalisation ebenfalls bemängelt. Es gibt aber auch konkrete Vorschläge, wie etwa in der Abfahrt vom Berninapass ins Puschlav, wo vorgeschlagen wurde, in der Signalisation die Schwierigkeitsgrade zu benennen. Die Routenführung wird in vier Fällen bemängelt. Gründe dafür sind: ‚Schotterweg für Radfahrer nicht geeignet‘, ‚Route 248 führt durch ein Fahrverbot‘, ‚Bikeweg ist auf der Karte falsch eingezeichnet‘ und ‚die Mountainbikeroute führt über eine wenig attraktive Forststrasse‘.

Ungenügende Transportkapazitäten

Wanderer bemängelten einmal ungenügende Transportkapazitäten in einer Bergbahn. Mountainbiker hatten in 10 Fällen die knappe Transportkapazität in der Rhätischen Bahn gemeldet.

Negative Aussagen zu Mountainbikern

Die negativen Aussagen zu Mountainbikern kommen überwiegend von Wanderern. Einmal hat sich ein Mountainbiker negativ geäußert und zwei Meldungen konnten keiner Nutzergruppe klar zugeordnet werden. Die negativen Aussagen lassen sich grundsätzlich in drei Aspekte aufteilen: mangelnde Toleranz (6), steigende Anzahl der Mountainbiker (3) sowie rücksichtsloses Verhalten der Mountainbiker (4). In einem Fall hat ein Mountainbiker gemeldet, dass er und seine Gruppe sich eine unbegründete Fluchtriade von Wanderern anhören mussten.

Offener Input

Der offene Input kommt hauptsächlich von Mountainbikern und in zwei Fällen von Radfahrern. Die Radfahrer bemängeln die Sicherheit (in einem Fall eine fehlende Beleuchtung in einem Tunnel und in einem anderen Fall den Zustand eines Radweges).

Die Anliegen der Mountainbiker lassen sich wie folgt bündeln: 3 Meldungen betreffen Serviceaspekte auf Bergbahnen (1) oder bei PostAuto Graubünden (2). In zwei Fällen werden die falschen Beschreibungen in Broschüren kritisiert und in zwei weiteren Reklamationen wird darauf hingewiesen, dass die Angaben zum fahrtechnischen Level nicht stimmen.

Drei Meldungen betrafen das Pricing, weil das Transport-Ticket zu teuer war oder nicht mehr zum gleichen Preis wie früher angeboten wurde. Ein Fahrverbot bei Sils im Engadin hat zu drei Reklamationen geführt. Vier Mal wurden Hindernisse in den Trails als Reklamationsgrund angebracht: Kühe (1), unnötige Zäune (2), Schnee (1).

3.4. Verteilung der Reklamationstypen nach Wegnutzern

Mountainbiker wünschen sich Verbesserungen im Wegunterhalt, der Signalisation sowie in den Services und Angeboten. Die Wanderer äussern sich hauptsächlich zur gemeinsamen Wegnutzung und zur Entwicklung des Mountainbike-Tourismus kritisch und beanstanden das Verhalten der Mountainbiker auf den Wegen.

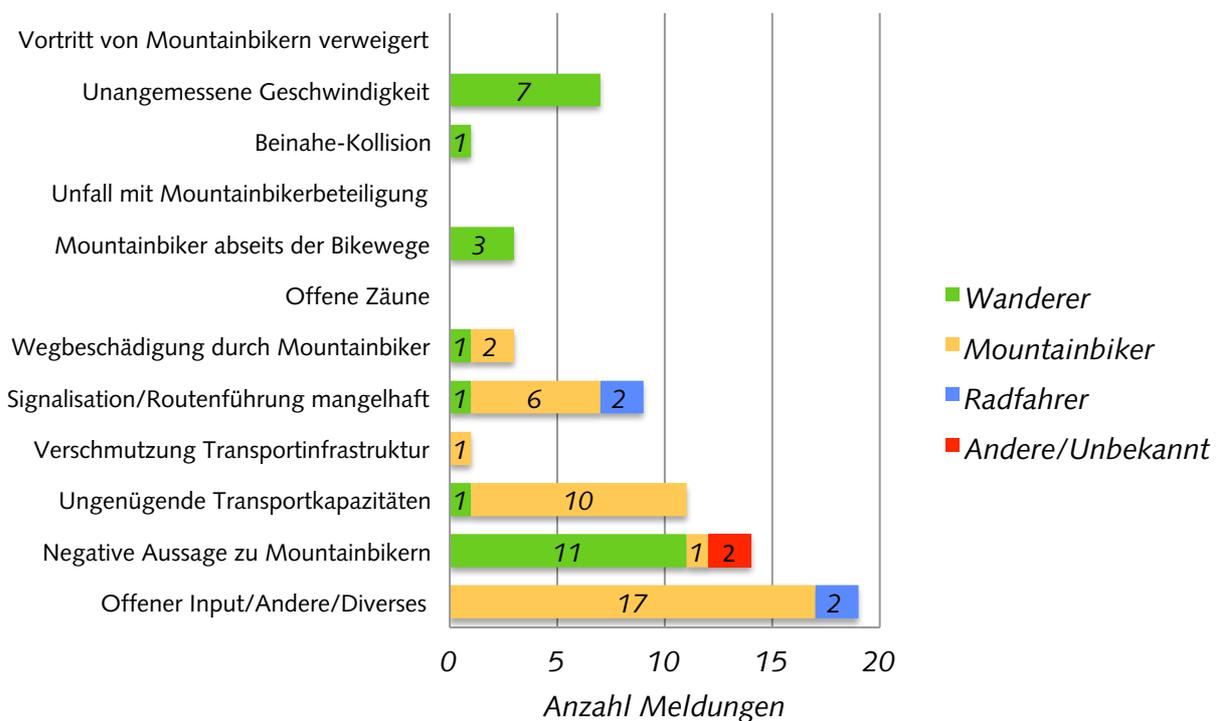


Abbildung 4: Verteilung der Reklamationstypen nach Wegnutzern
Quelle: graubündenBIKE

Anliegen der Wanderer

Die Anliegen der Wanderer und der Mountainbiker unterscheiden sich deutlich. Die Reklamationen der Wanderer betrafen in 12 Fällen die Aspekte der Wegnutzung wie unangemessene Geschwindigkeit durch Biker (7), Beinahe-Kollisionen (1), Mountainbiker abseits der Mountainbikewege (3) oder Wegbeschädigung durch Mountainbiker (1). Weitere Reklamationen sind in 11 Fällen allgemeine negative Aussagen zu Mountainbikern (vgl. dazu 3.3).

Die Anliegen der Mountainbiker

Die Anliegen der Mountainbiker betreffen in 6 Fällen die Signalisation und Routenführung sowie die ungenügenden Transportkapazitäten der RhB (10 Mal genannt). Ebenfalls wurden insgesamt 17 Meldungen als offener Input platziert, die sich hauptsächlich um Anpassungen im Bereich Service und Produkte handeln (vgl. dazu 3.3).

Input durch andere Wegnutzer

Es gab nur vier Reklamationen von Radfahrern. Beide sind der Sicherheit (Wegbeschaffenheit oder Beleuchtung) zu zuordnen. Bei zwei weiteren Meldungen konnte die Nutzergruppe mangels Informationen nicht klar festgelegt werden.

4. Erkenntnisse aus der Analyse

Gemessen am Wander- und Mountainbike-Tourismus im Kanton Graubünden ist die Zahl von 68 Reklamationen verhältnismässig klein. Dennoch zeigt die Analyse folgende Punkte auf:

- Über die Hälfte aller Reklamationen kommen von Mountainbikern selber.
- Die spezifischen Reklamationen der Mountainbiker betreffend Transportkapazität, Information und Signalisation deuten darauf hin, dass in diesen Bereichen verstärkte Anstrengungen seitens der Transportunternehmungen beziehungsweise der Destinationen notwendig sind.
- Die Wanderer beschäftigt das Verhalten der Mountainbiker am meisten. Dabei sind ‚unangemessene Geschwindigkeit‘ und ‚biken abseits der Bikewege‘ oder in Fahrverboten Hauptgründe für eine Reklamation.
- Es gibt Reklamationsgründe, die kein Thema sind und nie genannt werden: ‚Vortritt von Mountainbikern verweigert‘, ‚Unfall mit Mountainbikerbeteiligung‘ oder ‚offene Zäune‘.
- Es gibt Reklamationen und Orte, die auffällig oft als Kombination genannt werden:
 - a) Das Fahrverbot für Mountainbiker in Sils-Maria
 - b) Unangemessene Geschwindigkeit auf der Strecke Rinerhorn-Äbirugg-Sertig
 - c) Die Transportkapazitäten der RhB auf den Strecken Klosters-Davos und Poschiavo-Berninapass
- Aus den Regionen, wo viel Mountainbike-Tourismus stattfindet wie Flims-Laax, Lenzerheide, Davos, Engadin, kommt der grösste Teil der Reklamationen zusammen. Die meisten der reklamierten Aspekte sind den Verantwortlichen bereits bekannt.
- Es ist nur eine Reklamation von einer Bergbahn-Unternehmung platziert worden, obwohl die Bergbahnschalter die perfekte Schnittstelle zum Sommergast darstellen.

5. Fazit

Trotz der offensichtlichen Zunahme der Mountainbike-Gäste ist auch 2013 keine relevante Steigerung der Reklamationen festzustellen. Dies gilt insbesondere bezüglich des Konfliktpotentials zwischen Wanderern und Mountainbikern. Dies weist darauf hin, dass

- die verschiedenen Entflechtungsmassnahmen wie Bikeklingel und Posteraktion Wirkung zeigen und weiter geführt werden sollten,
- trotz der sicher deutlich gestiegenen Begegnungen das Verhältnis zwischen den Wegnutzern sich nicht verschlechtert hat,
- die liberale Haltung der Fachstelle Langsamverkehr betreffend der grundsätzlichen Freigabe der Wanderwege für das Mountainbiken nicht zu vermehrten Konflikten geführt hat mit Wanderern.

In Zukunft ist die Zusammenarbeit mit Hotels und Bergbahnen im Bereich der Reklamationsanalyse noch zu verstärken. Dabei sollen Verbände und Organisationen ein noch stärkeres Votum für die Sammlung von Reklamationen bei ihren Mitgliedern abgeben. Den Destinationen, Fachorganisationen und dem öffentlichen Verkehr (RhB, PostAuto Graubünden) gebührt an dieser Stelle einen Dank. Sie haben Ihre Reklamationen in einer guten Qualität pünktlich abgeliefert.

Abbildungen

Abbildung 1: Reklamationen nach Wegnutzern

Abbildung 2: Reklamationen nach Anlaufstellen

Abbildung 3: Reklamationen nach Inhaltstypen

Abbildung 4: Verteilung der Reklamationstypen nach Wegnutzern

Fachliche Unterstützung

Darco Cazin, Projektleitung graubündenBIKE

Peter Stirnimann, Fachstelle für Langsamverkehr

Anhang:

Partner der Reklamationsanalyse 2013

Destinationspartner:

Bergün/Filisur
Davos Klosters
Engadin Scuol Samnaun
Engadin St. Moritz
Flims/Laax
Lenzerheide
Savognin

Transportpartner:

PostAuto Graubünden
Rhätische Bahn
Bergbahnen Samnaun

Fachorganisationen:

BAW Bündner Wanderwege
FLV Fachstelle für Langsamverkehr
Schweiz Mobil

Weitere Organisationen:

Alta Rezia Bikehotels
Allegra Tourismus
Forst- und Werkdienst Samnaun
Gemeinde St. Moritz