



Allgemein

Abstract

Die vorliegende Analyse gibt einen Überblick über die gesammelten Reklamationen in Graubünden zum Thema Wandern. Für diese wurden die Reklamationen in Graubünden eingesammelt und aggregiert dargestellt. Sie geben einen Überblick über die wichtigsten Themenbereiche, welche die Wanderer im Sommer und Herbst 2017 als störend empfanden.

Für diese Übersicht wurden insgesamt 166 Reklamationen aus 15 Organisationen eingesammelt.

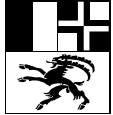
In der vorliegenden Analyse handelt es sich im Vergleich zu den Analysen früherer Jahre zum Thema Biken ausschliesslich um Reklamationen von Wanderern. Auch aus Sicht der Wanderer wird die Problematik des Konflikts Wanderer und Biker oftmals genannt (36 Nennungen). Andererseits werden hier aber auch andere Bereiche, welche die Signalisation (40 Nennungen), Angebote & Services (14 Nennungen) und den Bereich Wegnetz/Infrastruktur (57 Nennungen) betreffen, oft genannt. Insbesondere die Kategorien Angebote & Services und Wegnetz/Infrastruktur unterteilen sich darüber hinaus in differenzierte Bereiche, welche in dieser Analyse näher betrachtet werden.

Autor: Dr. Frieder Voll und Tanja Bügler
Institut für Tourismus und Freizeit (HTW Chur) im Auftrag und in Abstimmung mit der Projektleitung graubündenHike
Fachliche Unterstützung: Felicia Montalta, Projektleitung graubündenHike (Auftraggeberin)

Version: November 2017, erstellt im Rahmen des Projektes graubündenHike

Inhaltsverzeichnis:

Allgemein	1
1. Ausgangslage	2
2. Vorgehen	2
3. Reklamationen nach Anlaufstellen	3
4. Reklamationen nach Inhaltstypen	4
5. Vergleich Wanderreklamationen und Reklamationen graubündenBike	7
6. Fazit	8



1. Ausgangslage

Die Reklamationsanalyse wertet Reklamationen aus Destinationen und von Verbänden im Kanton Graubünden zur Thematik Wandern für den Sommer und Herbst 2017 aus. Die bei den Organisationen eingegangenen Reklamationen wurden eingesammelt, ausgewertet und systematisch interpretiert. Im Gegensatz zu früheren Analysen, welche im Rahmen von graubündenBIKE erstellt wurden, konzentriert sich diese Analyse auf die Thematik Wandern.

2. Vorgehen

Die Reklamationen wurden von Juli bis Oktober 2017 gesammelt. Dazu wurden die Partner im Frühsommer gebeten, ihre Reklamationen von Wanderern durch den Sommer zu erfassen und diese im Herbst für die Reklamationsanalyse bereitzustellen. Nach dem Einsammeln der Reklamationen wurden diese gesichtet und ausgewertet. Die Reklamationen wurden den Verfassern dieser Analyse dabei in unterschiedlicher Form übergeben. Teilweise in einem vom Verfassersteam zuvor herausgegebenen Analyseraster (siehe Anhang), teilweise aggregiert in Tabellenform durch die Organisationen selbst und teilweise durch die Weiterleitung der eingegangenen Mails. Je nachdem konnte das Verfassersteam dadurch einen tieferen Einblick in die genauen Beweggründe der Reklamationen erlangen. Dies half zusätzlich zur reinen Anzahl der Reklamationen dabei, auch eine kurze qualitative Beschreibung der einzelnen Kategorien zu erstellen. Alle Reklamationen durch die Wanderer sind im Dokument anonymisiert dargestellt.

8 Destinationen aus Graubünden, 3 Trägerschaften von Weitwanderwegen, 3 Dachorganisationen (Bündner Wanderwege, Graubünden Ferien, Fachstelle für Langsamverkehr) und ein Leistungsträger Transport (PostAuto Graubünden) wurden in die Analyse in Absprache mit dem Auftraggeber einbezogen.

Da einige der Destinationen ihre Reklamationen auch an die Dachverbände weiterleiten, mussten Mehrfachzählungen der Reklamationen vermieden werden. Dadurch wurden bei den Dachverbänden lediglich Reklamationen berücksichtigt, welche direkt bei diesen eingingen.



3. Reklamationen nach Anlaufstellen

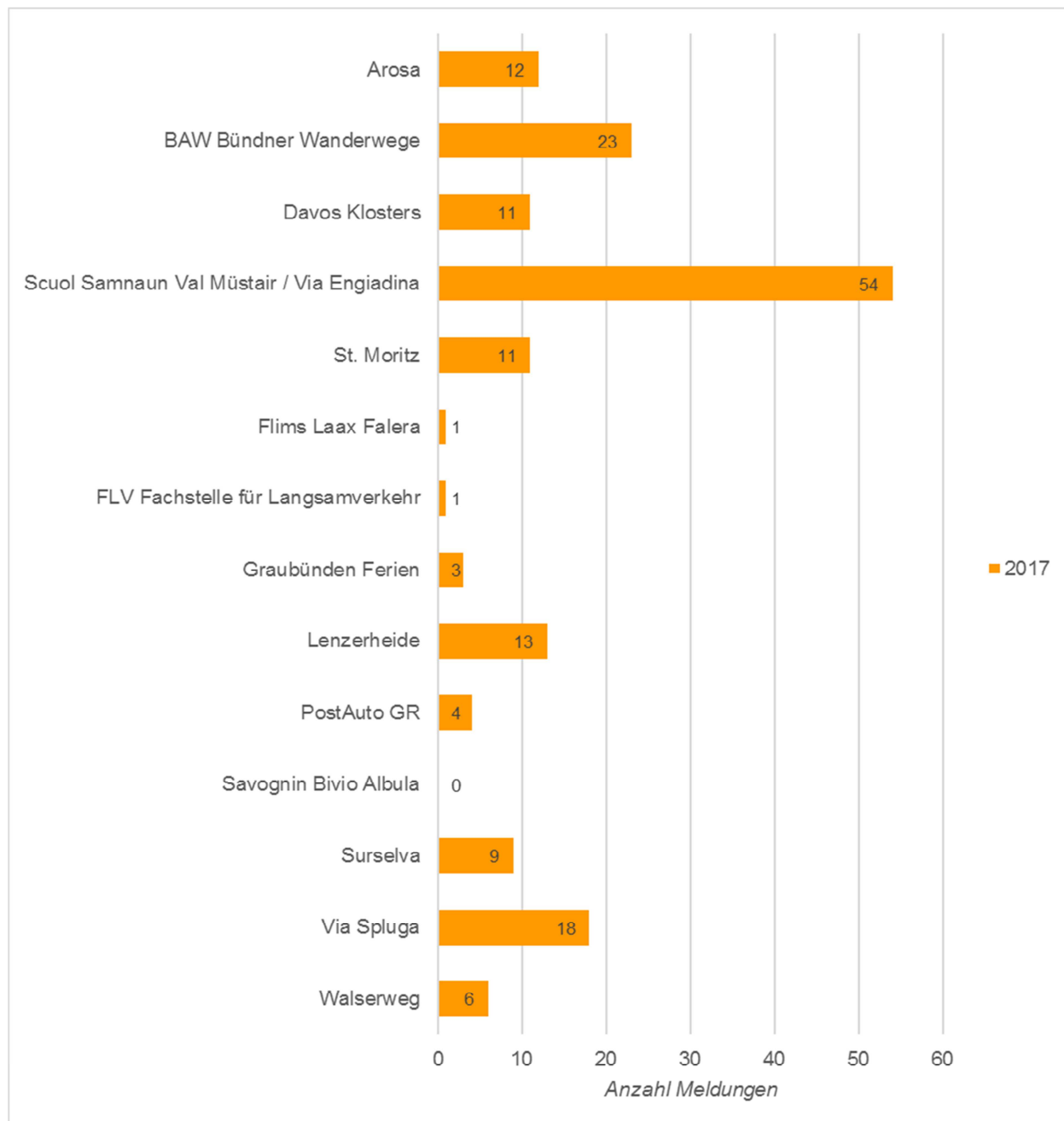


Abb. 1: Reklamationen nach Anlaufstellen (in Orange Wanderer 2017)

Bei der Verteilung der Nennungen fällt auf, dass es in einigen Regionen, bzw. bei einigen Dachverbänden deutlich mehr Reklamationen gibt. Es ist wichtig zu berücksichtigen, dass es sich bei dieser Analyse nicht um eine Vollerhebung handelt, sondern um eine Sammlung von Reklamationen bei ausgewählten Stellen. Betrachtet man die Destinationen, fällt auf, dass vor allem Engadin Scuol Samnaun Val Müstair viele Nennungen aufweist. Dies einerseits, da hier gleichzeitig auch Reklamationen für die Via Engiadina eingingen und andererseits, da es im Jahr 2017 dort zu Bauarbeiten in einem Wegabschnitt inklusive Wegsperrung kam, zu welchem ebenfalls viele Reklamationen eingingen. Des Weiteren handelt es sich um eine weitläufige Wanderregion. Zuletzt hängt

die absolute Anzahl der Nennungen in den verschiedenen Destinationen aber auch sehr stark von deren eigenen Reklamationsystemen und deren Bereitschaft zur Weitergabe der Daten ab.

4. Reklamationen nach Inhaltstypen

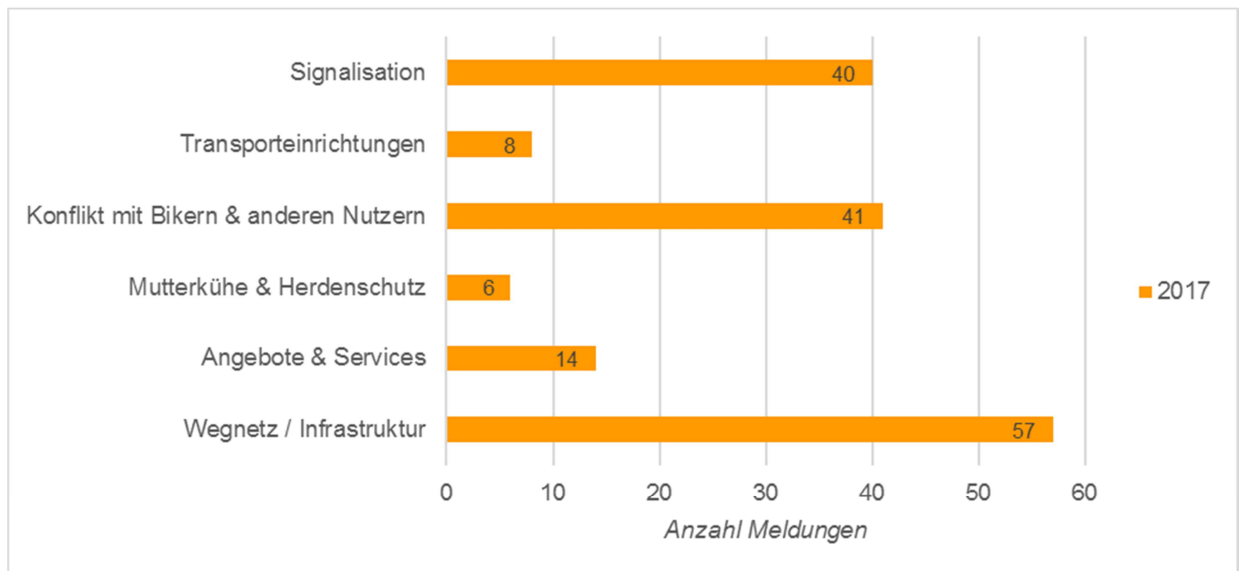


Abb. 2: Reklamationen nach Hauptkategorien

Da in den beiden Bereichen Angebote & Services und Wegnetz/Infrastruktur viele Unterkategorien genannt wurden, werden diese gesondert in den Abbildungen 3 und 4 nochmals vertieft betrachtet und analysiert.

Signalisation

Die Signalisation stellt mit 40 Nennungen einen der drei Hauptgründe für Reklamationen dar. Es fällt auf, dass bezüglich der Signalisation drei Kritikpunkte vergleichbar oft genannt werden:

- Zustand der Wegweiser und die Entfernung zwischen den Wegweiserstandorten.
- Genauigkeit der Angaben auf den Wegweisern. Hier wird oftmals bemängelt, dass die Zeitangaben «falsch» sind oder die Schwierigkeit des Weges auf der Angabe nicht mit der Realität übereinstimmt (bspw. wird ein Weg als «rot weiss roter» Bergweg ausgewiesen, durch den Gast aber schwieriger wahrgenommen).
- Routenoptionen: Hier wird angemerkt, dass nicht auf den attraktivsten Weg hingewiesen wird: So steht der Wandergast oftmals vor unterschiedlichen Routenmöglichkeiten und wird dabei nicht «auf die beste und schönste Route» geführt.

Transporteinrichtungen

Bezüglich der Transporteinrichtungen erreichten uns 8 Nennungen. Von diesen beziehen sich eine auf die Bergbahnen und 7 auf den ÖV. Diese wiederum betreffen öfters mangelnde Busverbindungen. Da Wanderer oftmals den ÖV für Teilstrecken nutzen, sind sie hier bei nicht ausreichendem Taktangebot besonders betroffen.

Konflikt mit Bikern & anderen Nutzern

Insgesamt wurden in dieser Kategorie 41 Reklamationen erfasst, womit sie zu den drei Hauptkategorien gehört. 36 dieser Nennungen betreffen das Verhältnis Biker und Wanderer. Hier gibt es auch eine eindeutige Verbindung zu den Nennungen aus früheren Studien, in welchen ebenfalls der Konflikt zwischen Mountainbikern und Wanderern genannt wurde. Die Themen, welche Wan-



derer hier nennen, teilen sich dabei auf: Einerseits beklagt sich ein Grossteil der Wanderer in diesen Reklamationen über Biker auf den Wegen, von welchen sie sich gestört fühlen. Andererseits bemängeln einige wenige Wanderer nicht direkt das Zusammentreffen mit Bikern, machen diese aber für den schlechten Zustand der Wanderwege verantwortlich, da die Wege von den Bikern teilweise in Mitleidenschaft gezogen werden. Daher fordern einige Wanderer in ihren Reklamationen getrennte Wegstrecken von Bikern und Wanderern.

Nur 5 der 41 Reklamationen beziehen sich auf Konflikte mit der Landwirtschaft (Mutterkühe & Herdenschutz werden gesondert dargestellt). Dies betrifft vor allem Kuhmist auf den Wanderwegen und die schlechte Wegqualität aufgrund von Tritts Spuren.

Mutterkühe & Herdenschutz

Es trafen 6 Reklamationen zum Thema Mutterkühe und keine Reklamation zum Thema Herdenschutz ein. Im Bereich der Mutterkühe wünschen sich einige der Wanderer eine bessere Auszäunung der Wanderwege.

Angebote & Services

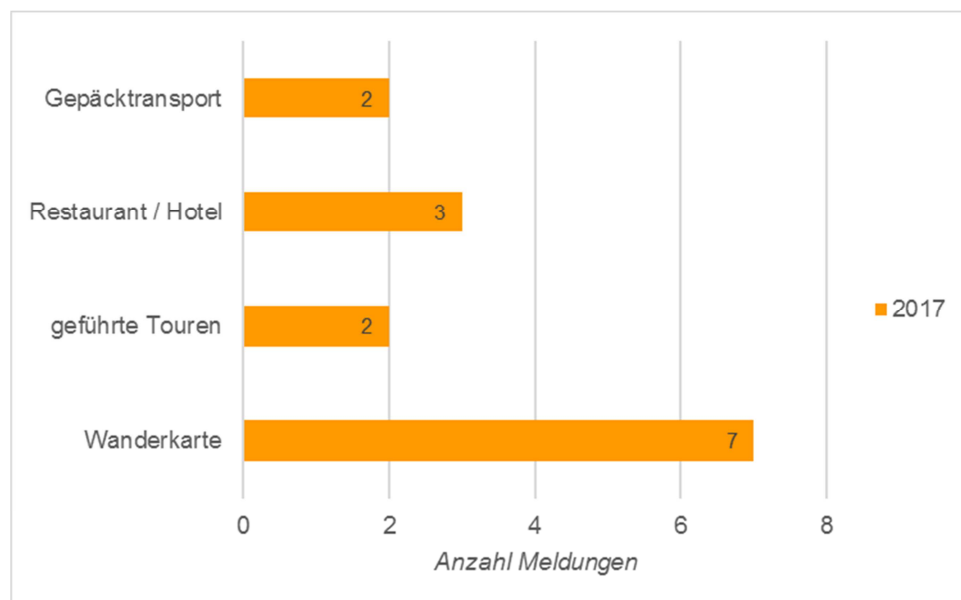


Abb. 3: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Insbesondere die Kategorie Wanderkarte stellt mit 7 Nennungen einen etwas wichtigeren Bereich innerhalb der Angebote & Services dar. Dies betrifft die Genauigkeit von Wanderkarten, die durch Destinationen herausgegeben werden. Die 2 Nennungen zum Gepäcktransport betreffen Weitwanderwege; die 3 Nennungen zu Restaurants/Hotels beziehen sich u.a. auf Öffnungszeiten. Die beiden Nennungen zu geführten Touren betreffen den Wunsch nach einem grösseren Angebot an geführten Touren; die Qualität der bestehenden Touren ist aber sehr zufriedenstellend.

Wegnetz/Infrastruktur

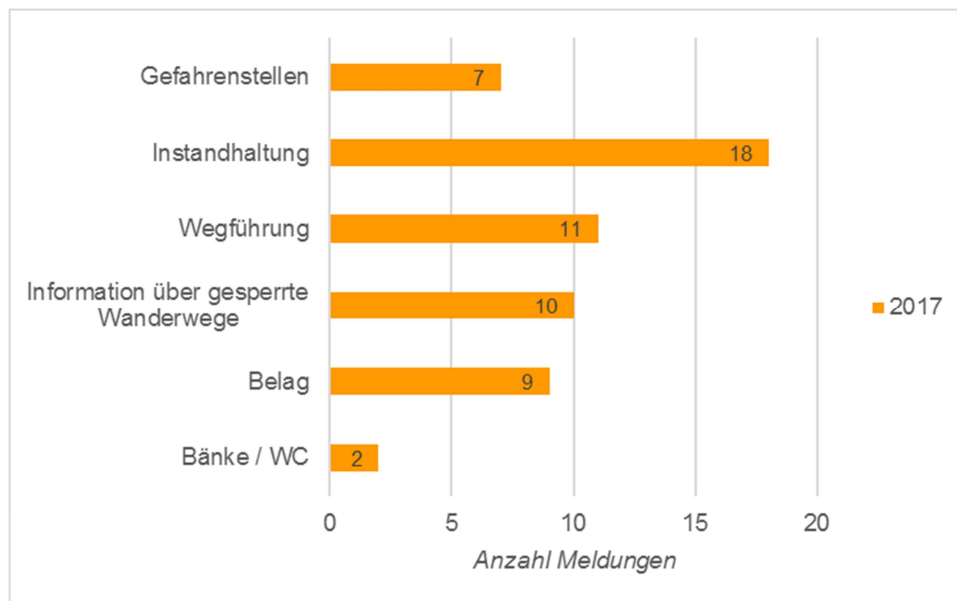


Abb. 4: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Dieser Bereich stellt mit 57 Reklamationen die wichtigste Kategorie innerhalb der Analyse dar. Daher wurden für diesen ebenfalls Unterkategorien ausgewertet, die ein besseres Verständnis der Problematik erreichen sollen.

Die Wegführung wird 11 Mal genannt. Dies betrifft im Vergleich zur Signalisation nicht die Angaben zur Route, sondern den Weg selbst. Die Wanderer 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. Öfters werden dabei zu fest ausgebaute Wege genannt.

Die mangelnde Information über gesperrte Wanderwege durch Destinationen werden 10 Mal genannt. Hier wünscht der Gast eine bessere, aktivere und sichtbarere Kommunikation innerhalb der Destination.

Der Belag des Weges wird insgesamt 9 Mal genannt. Dabei stören sich die Wanderer insbesondere an Hartbelag auf Wanderwegen (bspw. Forst- und Meliorationsstrassen).

Dazu konnten noch 2 Reklamationen zu fehlenden Bänken und WC entlang von Wanderwegen eingesammelt werden.



5. Vergleich Wanderreklamationen und Reklamationen graubündenBike

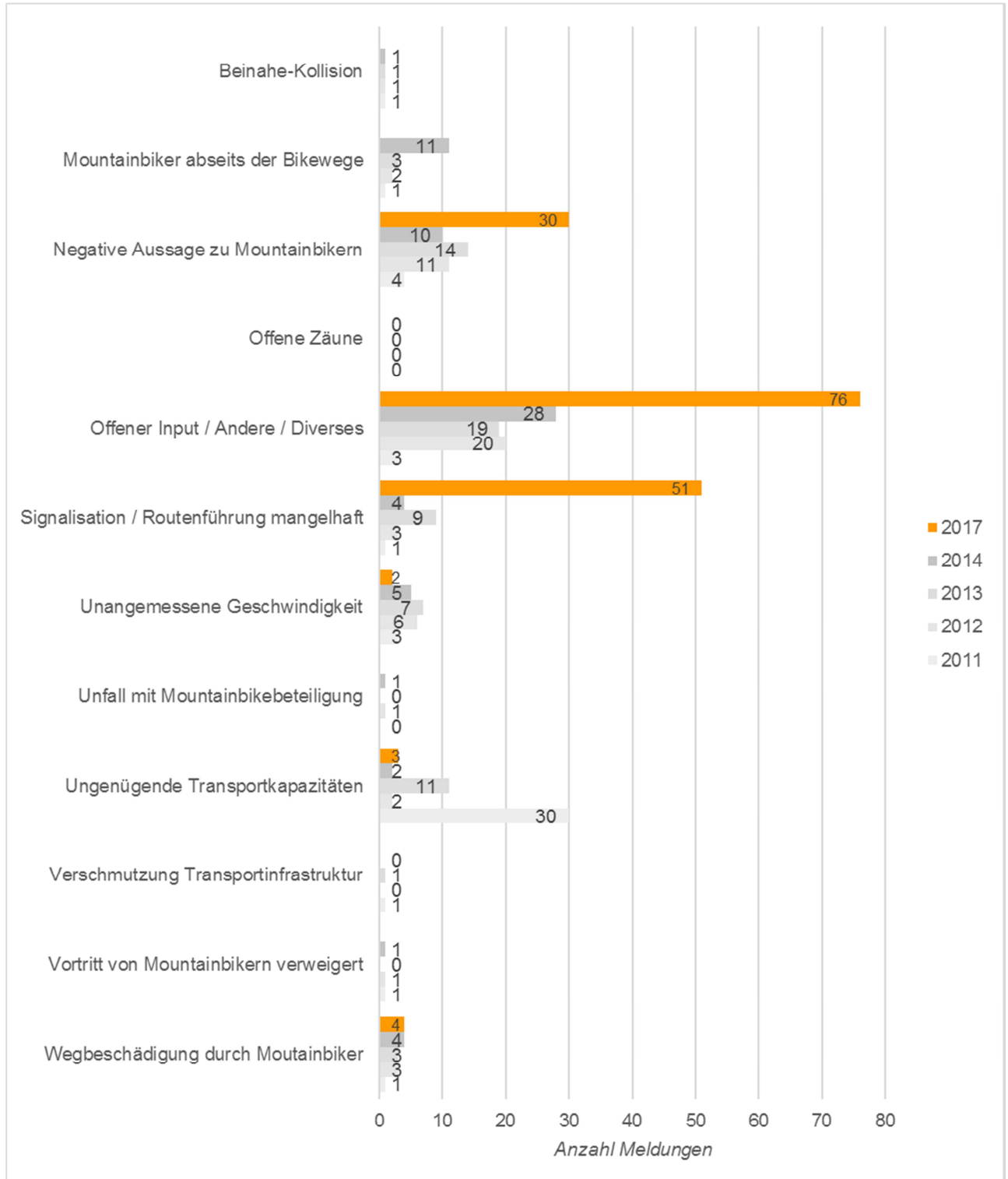


Abb. 5: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2017 und frühere Reklamationen graubündenBike

In dieser Darstellung ist zu erkennen, dass Wanderer im Jahr 2017 ähnlich wie in früheren Analysen ebenfalls die Thematik Signalisation und Wegführung als wichtige Reklamationsgründe nen-



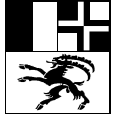
nen. Zudem ist auch der Konflikt zwischen Wanderern und Bikern weiter vorhanden. Die Zunahme der Zahlen, bzw. die nicht vorhandenen Daten in den jeweiligen Kategorien entstehen durch zwei Gründe: Einerseits wurden in den früheren Analysen im Rahmen von graubündenBike im Gegensatz zur Reklamationsanalyse 2017 vor allem Kategorien bezüglich der Bikethematik dargestellt. Andererseits sind die Datengrundlagen der Analysen unterschiedlich, da in früheren Analysen vor allem Reklamationen mit Bezug zum Mountainbiking und 2017 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 verteilen sich 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 ab, in welchen primär erhoben wurde. Daneben ergeben die Reklamationen aus den (Weit-)Wanderverbänden zusätzlich ein flächendeckendes Bild zur Thematik.

Die Analyse der 166 Reklamationen zum Wandern im Sommer/Herbst 2017 zeigt inhaltlich, dass im Gegensatz zu den bikespezifischen Auswertungen früherer Reklamationsanalysen darüber hinaus weitere Themenbereiche angesprochen werden.

- Wie schon in den früheren Auswertungen mit Fokus aufs Biken stellt der Konflikt zwischen Wanderern und Bikern eine von drei wichtigen Quellen für Reklamationen durch Wanderer dar. Dabei fühlen sich Wanderer insbesondere auf den Wegen von den Bikern gestört. Andererseits bemängeln sie den Zustand der Wege aufgrund der Bikenutzung.
- Das Wegnetz selbst ist die wichtigste Kategorie. Dies betrifft insbesondere den Zustand der Wege (Instandhaltung), die Qualität der Wegführung, Hinweise zu Sperrungen, den Hartbelag auf den Wegen und ungesicherte Gefahrenstellen.
- Die Signalisation ist die dritte grosse Reklamationsquelle, wobei sich die Reklamationen auf den Zustand und die Lage der Wegweiser, auf die Genauigkeit der Angaben und auf die Routenoptionen beziehen.
- Zwischen den Themenbereichen der Signalisation und der Wegführung/Belag gibt es gewisse Zusammenhänge. Dabei betreffen die Reklamationen einerseits den Umstand, dass nicht immer auf den schönsten und besten Weg verwiesen wird (Signalisation). Andererseits gibt es Beschwerden über die Wegführung und den Belag selbst. Hier könnten im Rahmen einer Wegnetzoptimierung in den Destinationen beide Anliegen berücksichtigt werden.



Abbildungen

Abbildung 1: Reklamationen nach Anlaufstellen

Abbildung 2: Reklamationen nach Hauptkategorien

Abbildung 3: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Abbildung 4: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Abbildung 5: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2017
und frühere Reklamationen Projekt graubündenBike

Partner der Reklamationsanalyse 2017

Destinationen und Trägerschaften von Weitwanderwegen

Arosa

Davos Klosters

Scuol Samnaun Val Müstair, inklusive: Via Engiadina

St. Moritz

Flims Laax Falera

Lenzerheide

Savognin Bivio Albula

Surselva

Via Spluga

Walserweg

Dachorganisationen und Leistungsträger Mobilität

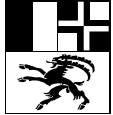
Bündner Wanderwege (BAW)

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	