



## 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 2018 als störend empfanden. Für diese Übersicht wurden 2018 insgesamt 204 Reklamationen aus 15 Organisationen eingesammelt. Die Analyse ist die Fortsetzung der Reklamationsanalyse zum Thema Wandern aus dem Jahr 2017, in welcher 166 Reklamationen eingegangen sind.

Im Vergleich zu den Analysen von vor 2017, welche im Rahmen des Projekts graubündenBike Reklamationen zum Biken behandelten, werden in der vorliegenden Analyse wie im Jahr 2017 ausschliesslich Reklamationen von Wanderern ausgewertet. Im Vergleich zum Vorjahr sind die wichtigsten Kategorien weiterhin die Signalisation (65 Nennungen), der Konflikt zwischen Bikern und Wanderern (54 Nennungen) und die Kategorie Wegnetz/Infrastruktur (50 Nennungen). Auffällig dabei ist, dass im Vergleich zum Vorjahr im Verhältnis (Zunahme der Reklamationen insgesamt) das Thema Signalisation wichtiger geworden ist und das Thema Konflikt zwischen Bikern und Wanderern leicht wichtiger geworden ist. Das Thema Wegnetz/Infrastruktur hat dagegen zu weniger Reklamationen geführt. Insbesondere in den bekannten Bike-Destinationen Graubündens häufen sich die Reklamationen zum Konflikt Biker/Wanderer und die Gäste wünschen sich eine stärkere Trennung der Wege.

Die Kategorien Angebote & Services und Wegnetz/Infrastruktur unterteilen sich darüber hinaus thematisch 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 2018, 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	8
6. Fazit	9



## 1. Ausgangslage

Die Reklamationsanalyse wertet Reklamationen aus Destinationen und von Verbänden im Kanton Graubünden zur Thematik Wandern für den Sommer und Herbst 2018 aus und zeigt diese im Vergleich zu den Daten von 2017. Die bei den Organisationen eingegangenen Reklamationen wurden eingesammelt, ausgewertet und systematisch interpretiert. Im Gegensatz zu früheren Analysen von vor 2017, welche im Rahmen von graubündenBIKE erstellt wurden, konzentriert sich diese Analyse auf die Thematik Wandern.

## 2. Vorgehen

Die Reklamationen wurden von Juli bis Oktober 2018 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

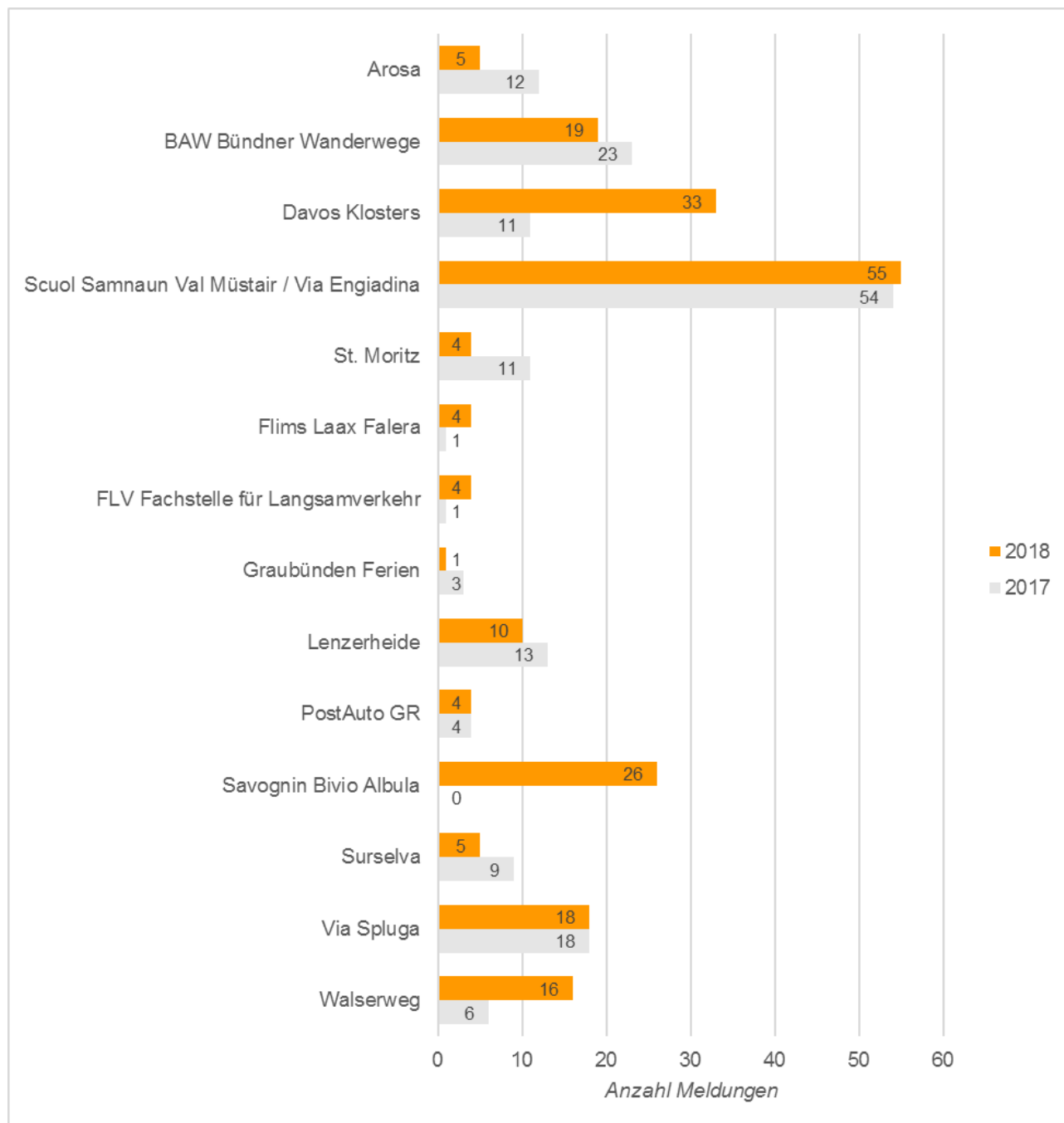


Abb. 1: Reklamationen nach Anlaufstellen

Bei der Verteilung der Nennungen fällt auf, dass es bis auf wenige Ausnahmen eine ähnliche Verteilung der Reklamationen in den Regionen und bei den Dachverbänden im Vergleich zu 2017 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 und 2018 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 Reklamationssystemen und deren Bereitschaft zur Weitergabe der Daten ab. Dies kann grössere Schwankungen der Reklamationen in einzelnen Destinationen zwischen den Vergleichsjahren erklären.

#### 4. Reklamationen nach Inhaltstypen

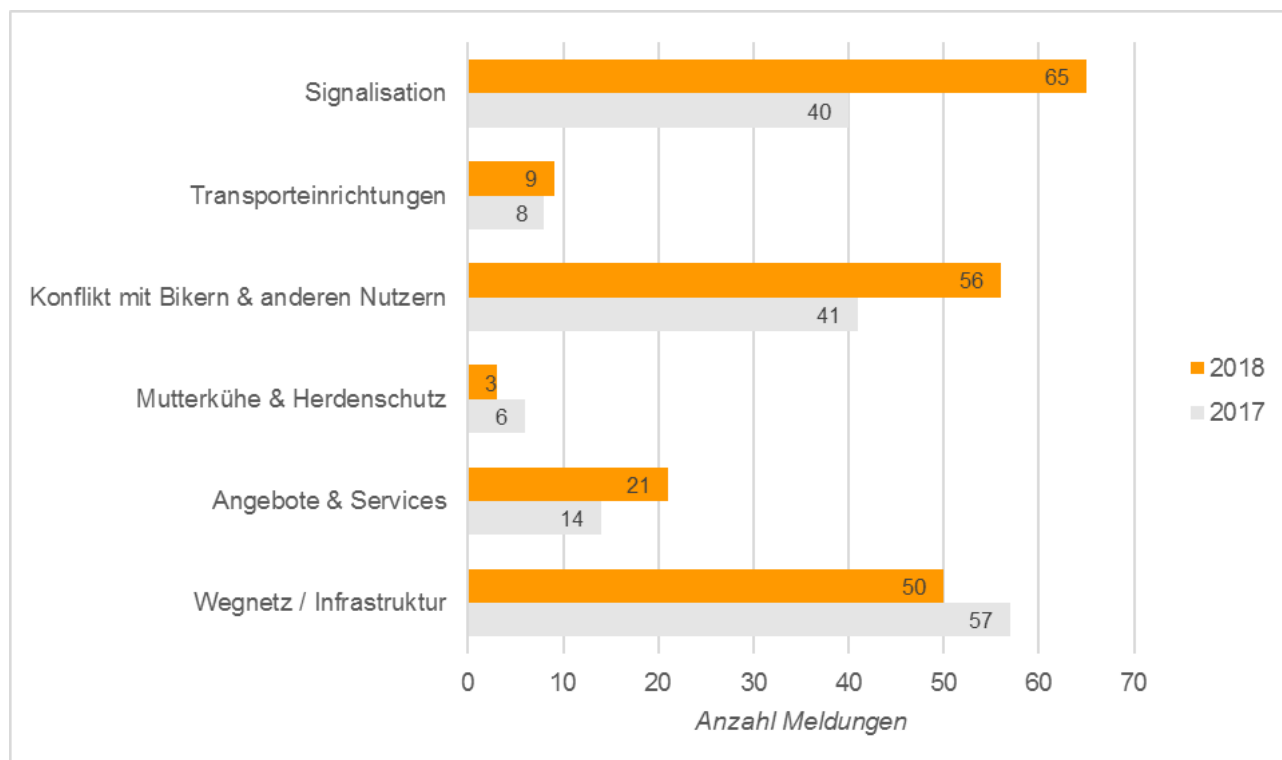


Abb. 2: Reklamationen nach Hauptkategorien

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 65 Nennungen den wichtigsten Grund für Reklamationen dar. Im Vergleich zum Vorjahr ist diese Kategorie wichtiger geworden. Dabei sind im Jahr 2018 ungefähr 2/3 der Beschwerden im Bereich Signalisation auf den Zustand der Wegweiser selbst, die Sichtbarkeit der Markierungen und die Entfernung zwischen den Wegweiserstandorten zurückzuführen. In diesem Bereich kann mit Massnahmen am stärksten zur Gästezufriedenheit der Wanderer beigetragen werden. Die restlichen Reklamationen verteilen sich gleichmässig auf die:

- 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.



- 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 gingen 9 Nennungen ein. Von diesen beziehen sich 3 auf die Preise der Bergbahnen, eine auf die Parkierungsmöglichkeiten und 5 auf den ÖV. Im Bereich ÖV wird einerseits eine grössere Takthäufigkeit des Angebots und andererseits eine bessere Lage der Haltestellen thematisiert.

### **Konflikt mit Bikern & anderen Nutzern**

Insgesamt wurden in dieser Kategorie 56 Reklamationen erfasst, womit sie zu den drei Hauptkategorien gehört. 54 dieser Nennungen betreffen das Verhältnis Biker und Wanderer. Hier gibt es im Verhältnis eine leichte Zunahme zu 2017 und eine eindeutige Verbindung zu den Untersuchungen aus früheren Studien (graubündenBike), in welchen ebenfalls der Konflikt zwischen Mountainbikern und Wanderern genannt wurde. Die Themen, welche Wanderer 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. Insbesondere fällt im Jahr 2018 auf, dass die Reklamationen häufig in bekannten Bike-Destinationen zu Buche schlagen und selten in den anderen Destinationen genannt werden. Die Anzahl der Biker führt hier zu einer Konkurrenz zwischen den Nutzergruppen und es sollte insbesondere in diesen Hot Spots über eine stärkere Trennung nachgedacht werden.

Nur 2 der 56 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 3 Reklamationen zum Thema Herdenschutz und keine Reklamation zum Thema Mutterkühe ein. 2017 wünschten sich in die Gäste bzgl. der Mutterkühe vor allem eine bessere Auszäunung der Wanderwege. 2018 wird die Mutterkuhthematik nicht genannt. Dagegen beschäftigt dieses Jahr die Gäste in überschaubarem Ausmass die Angst vor Herdenschutzhunden.



### Angebote & Services

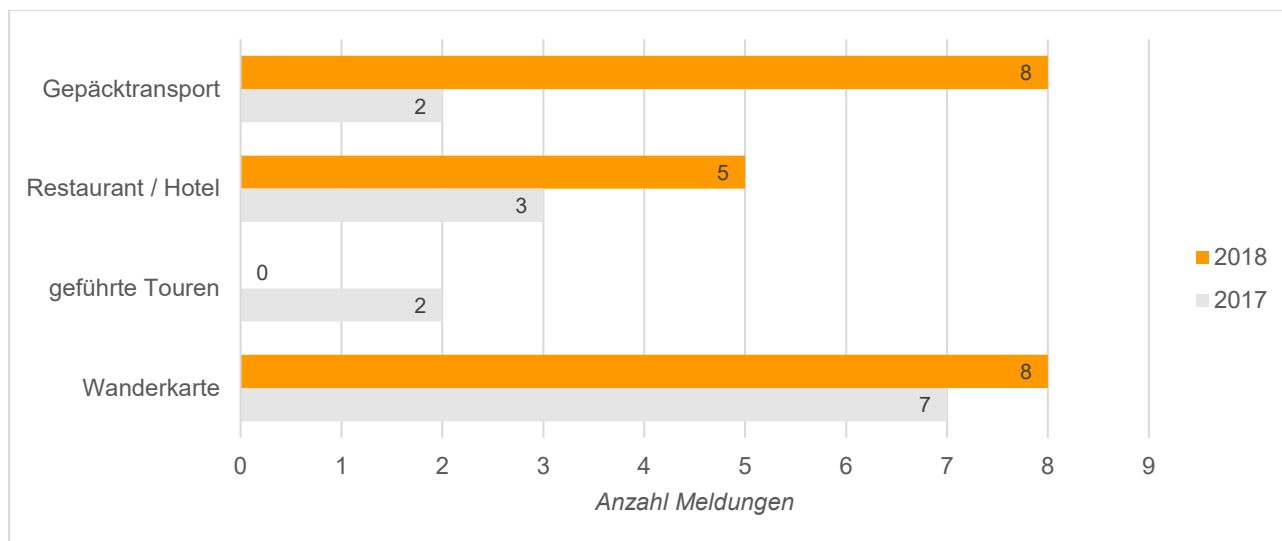


Abb. 3: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Auch dieser Bereich bleibt mit 21 Nennung im Verhältnis zum Vorjahr ähnlich wichtig. Im Jahr 2018 wird der Gepäcktransport auf Weitwanderwegen häufiger genannt, welcher nicht immer reibungslos funktioniert. Daneben wird auch dieses Jahr die Kategorie Wanderkarte öfters genannt. Dies betrifft die Genauigkeit von Wanderkarten, die durch Destinationen herausgegeben werden. Die Nennungen zu Restaurants/Hotels beziehen sich hauptsächlich auf einzelne ausgewählte Leistungsträger, welche durch Weitwanderer angesteuert werden. Grundsätzlich sind die Weitwanderer in dieser Kategorie sehr zufrieden, was in den Reklamationen auch extra 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.

## Wegnetz/Infrastruktur

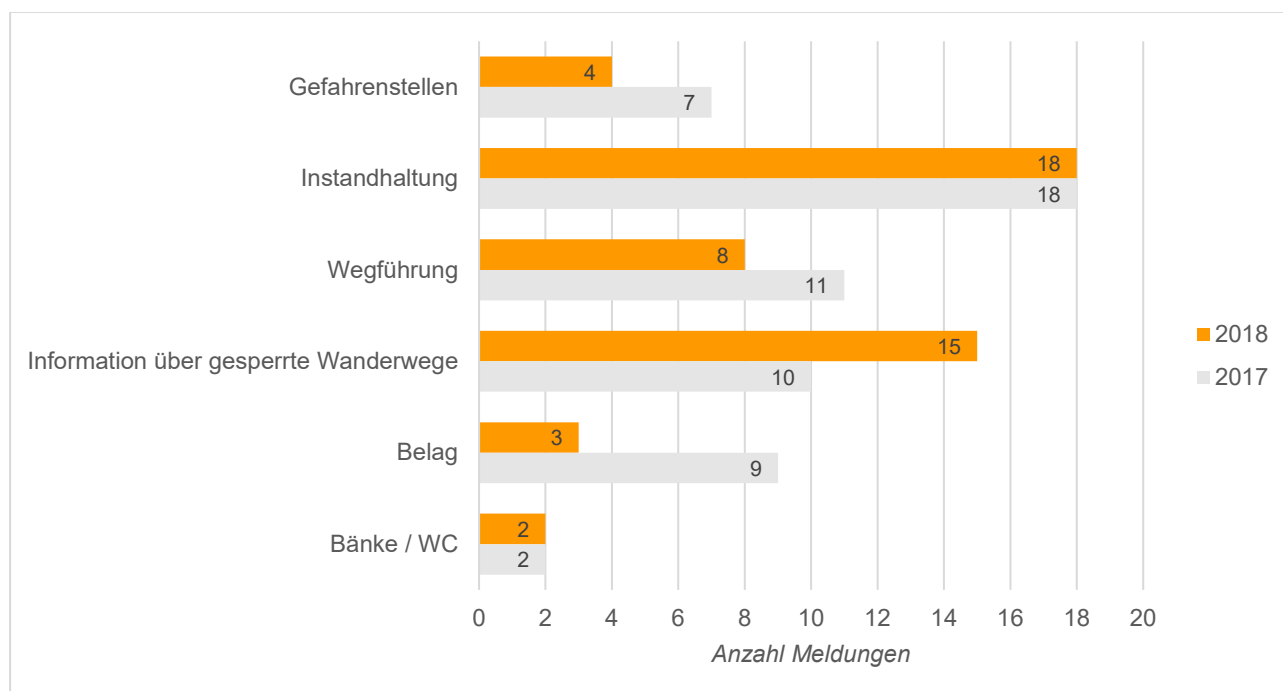


Abb. 4: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Dieser Bereich stellt mit 50 Reklamationen im Vergleich zum Vorjahr nicht mehr die wichtigste Kategorie innerhalb der Analyse dar. Die Wichtigkeit dieser Kategorie hat im Verhältnis abgenommen. Nichtsdestotrotz gehört das Wegnetz und die Infrastruktur weiterhin zu den 3 Hauptbereichen, zu welchen Reklamationen eingegangen sind. Daher wurden für diesen Bereich ebenfalls Unterkategorien ausgewertet, die ein besseres Verständnis der Problematik erreichen sollen.

Die Instandhaltung der Wege wird am häufigsten genannt (18). Dabei handelt es sich um die Qualität der Wege selbst, die in einigen Bereichen nicht ausreichend gepflegt sind.

Die mangelnde Information über gesperrte Wanderwege durch Destinationen wird 15 Mal genannt. Hier wünscht der Gast eine bessere, aktivere und sichtbarere Kommunikation innerhalb der Destination.

Die Wegführung wird 8 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 oder dass die Wege durch Gebiete führen, die nicht reizvoll sind.

Der Belag des Weges wird insgesamt 3 Mal genannt. Dabei stören sich die Wanderer insbesondere an Hartbelag auf Wanderwegen (bspw. Forst- und Meliorationsstrassen). In dieser Kategorie gibt es Überschneidung zur Thematik des zu festen Ausbaus der Wege. Der Fokus liegt aber stärker auf dem Hartbelag.

Dazu konnten noch 4 Reklamationen zu Gefahrenstellen auf den Wanderwegen und 2 Reklamationen zu fehlenden Bänken und WC entlang von Wanderwegen eingesammelt werden.



## 5. Vergleich Wanderreklamationen und Reklamationen graubündenBike

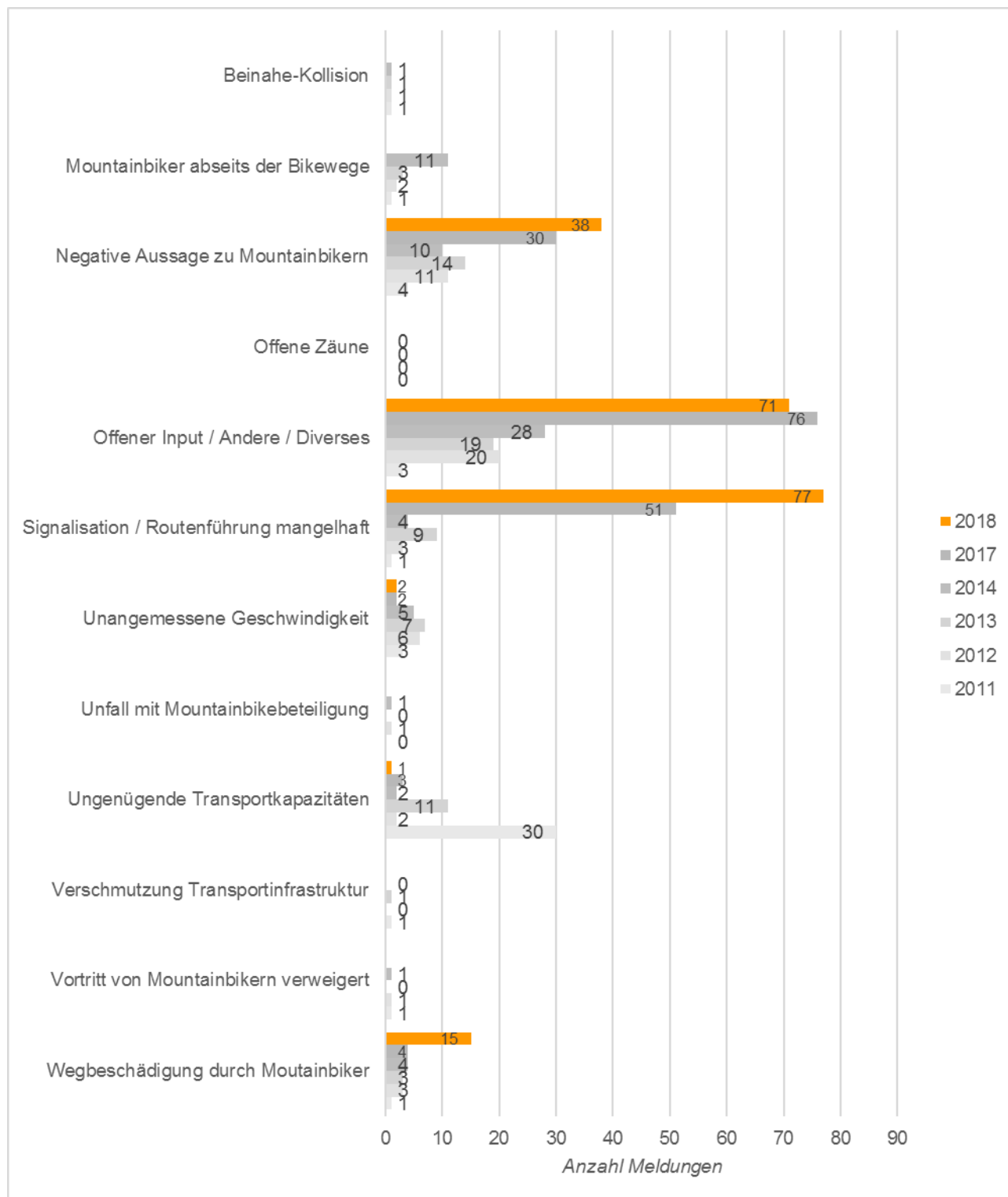


Abb. 5: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2017/2018 und frühere Reklamationen graubündenBike





In dieser Darstellung ist zu erkennen, dass Wanderer im Jahr 2017 und 2018 ähnlich wie in früheren Analysen ebenfalls die Thematik Signalisation und Wegführung als wichtige Reklamationsgründe nennen. Zudem ist auch der Konflikt zwischen Wanderern und Bikern weiter vorhanden und nimmt über die Zeit zu. 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 und 2018 vor allem Kategorien bezüglich der Bithematik dargestellt. Andererseits sind die Datengrundlagen der Analysen unterschiedlich, da in früheren Analysen vor allem Reklamationen mit Bezug zum Mountainbiking und 2017 und 2018 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 204 Reklamationen zum Wandern im Sommer/Herbst 2018 zeigt, dass im Vergleich zu früheren Jahren die Thematik der Signalisation und der Konflikt zwischen Bikern und Wanderern zu mehr Reklamationen führt. Folgende Themen gilt es im Bereich Wandern zu beachten, um für die Gäste ein attraktives Wandererlebnis zu bieten:

- Die Signalisation ist 2018 die wichtigste Reklamationsquelle, wobei sich die Reklamationen auf den Zustand und die Lage der Wegweiser/Markierungen, auf die Genauigkeit der Angaben und auf die Routenoptionen beziehen.
- 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. Insbesondere in den bekannten Bike-Destinationen führt dies zu einer Häufung von negativen Rückmeldungen. Daher sollte in diesen Regionen punktuell über Massnahmen zur Trennung der beiden Nutzergruppen nachgedacht werden.
- Das Wegnetz selbst ist weiterhin eine wichtige Kategorie. Dies betrifft insbesondere den Zustand der Wege (Instandhaltung), Hinweise zu Sperrungen, die Qualität der Wegführung (keine zu fest ausgebauten Wege), den Hartbelag auf den Wegen und ungesicherte Gefahrenstellen.
- 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 2017/2018 und frühere Reklamationen  
graubündenBike

## **Partner der Reklamationsanalyse 2018**

### *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	<b>Fragen zur Person und Aktivität</b>	
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	<b>Themenfelder auf die sich die Beschwerde bezieht</b>	
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	