

Allgemein

Abstract

Die vorliegende Analyse gibt einen Überblick über die 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 2019 als störend empfanden. Für diese Übersicht konnten 2019 insgesamt 251 Reklamationen aus 15 Organisationen eingesammelt werden. Die Analyse ist die Fortsetzung der Reklamationsanalysen zum Thema Wandern aus den Jahren 2017 (166 Reklamationen) und 2018 (204 Reklamationen). Die steigende Anzahl der Reklamationen ist auch darauf zurückzuführen, dass die Anlaufstellen im Laufe des Projekts aktiver sammelten und dem Projektteam über die Jahre eine breitere Datenbasis zur Verfügung stellten.

Im Vergleich zu den Analysen von vor 2017, welche im Rahmen des Projekts graubündenBike Reklamationen zum Biken behandelten, wurden in der vorliegenden Analyse wie in den Jahren 2017/2018 ausschliesslich Reklamationen von Wanderern ausgewertet.

Im Vergleich zu den Studien zum Wandern aus 2017 und 2018 betreffen die wichtigsten Kategorien weiterhin die Themen Wegnetz/Infrastruktur (79 Nennungen), Konflikt zwischen Bikern und Wanderern (60 Nennungen) und die Signalisation (51 Nennungen). Auffällig dabei ist, dass im Vergleich zum Vorjahr im Verhältnis (Zunahme der Reklamationen insgesamt) das Thema Wegnetz/Infrastruktur wieder an Bedeutung gewonnen hat und sich die Reihenfolge der wichtigsten Kritikbereiche wieder wie im Jahr 2017 darstellt. Innerhalb der Kategorie Wegnetz/Infrastruktur ist das Thema Wegführung auf Hartbelag und im Bereich von Strasseninfrastruktur besonders kritisch. Des Weiteren bleibt der Konflikt Biker/Wanderer ein anhaltender Bereich der Kritik seitens der Wanderer, in welchem die Wanderer sich aktiv eine stärkere Trennung der Nutzergruppen wünschen. Dies betrifft allerdings weiterhin nur die grossen und bekannten Bike-Destinationen in Graubünden.

Die Kategorien Angebote & Services, Wegnetz/Infrastruktur und dieses Jahr erstmals auch die Signalisation 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 (FH Graubünden) im Auftrag und in Abstimmung mit der Projektleitung graubündenHike
Fachliche Unterstützung: Felicia Montalta, Projektleitung graubündenHike (Auftraggeberin)

Version: November 2019, 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	8

1. Ausgangslage

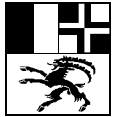
Die Reklamationsanalyse wertet Reklamationen aus Destinationen und von Verbänden im Kanton Graubünden zur Thematik Wandern für den Sommer und Herbst 2019 aus und zeigt diese im Vergleich zu den Daten von 2017/2018. Die bei den Organisationen eingegangenen Reklamationen wurden eingesammelt, ausgewertet 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 2019 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

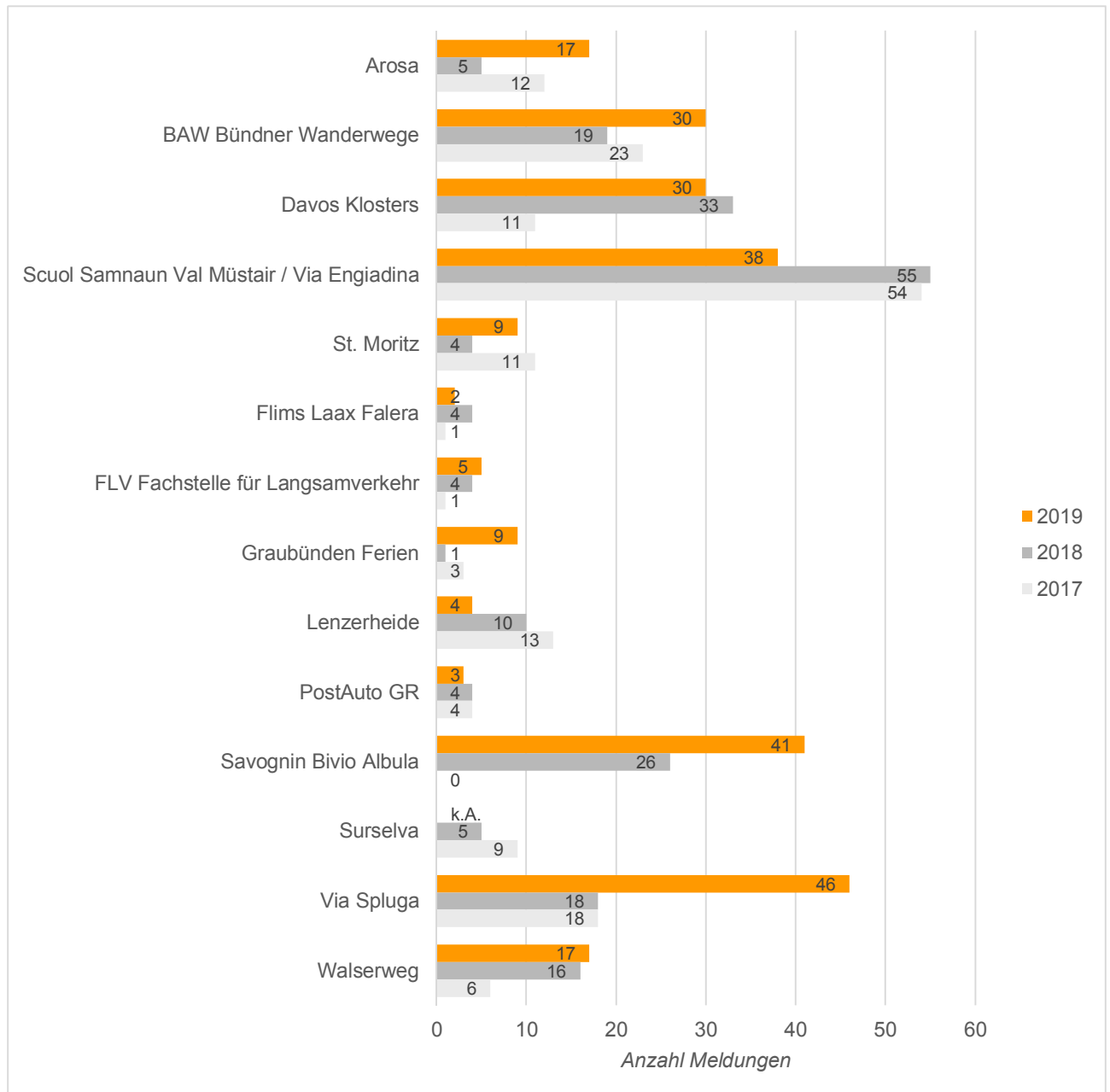


Abb. 1: Reklamationen nach Anlaufstellen

Bei der Verteilung der Nennungen fällt auf, dass es in manchen Regionen und bei einigen Dachverbänden im Vergleich zu 2017/2018 eine Zunahme der Reklamationen gibt. Dies hat in erster Linie damit zu tun, dass die dem Projektteam vorliegende Datenbasis an Qualität gewonnen hat und somit mehr Reklamationen erfasst werden konnten. 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. 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 grössere Schwankungen der Reklamationen in einzelnen Destinationen/Verbänden zwischen den Vergleichsjahren erklären.

4. Reklamationen nach Inhaltstypen

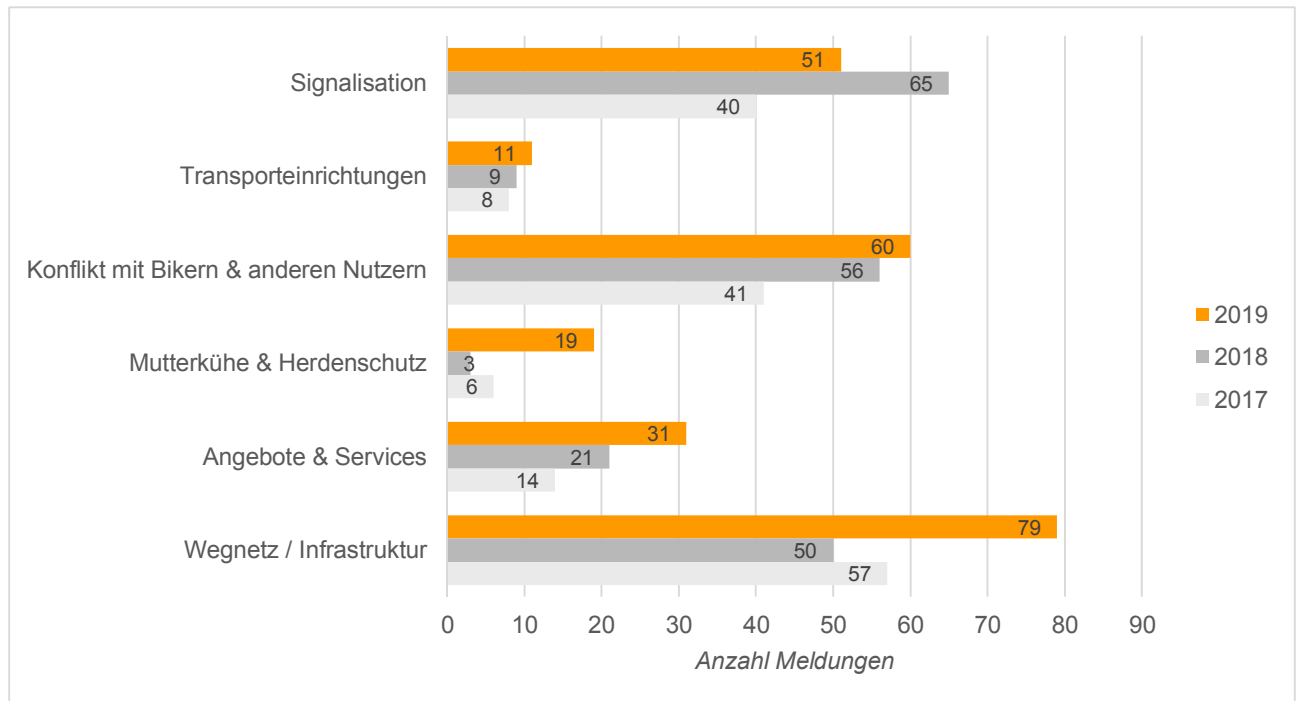


Abb. 2: Reklamationen nach Hauptkategorien

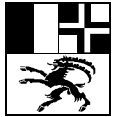
Da in den beiden Bereichen Angebote & Services, Wegnetz/Infrastruktur und erstmals auch Signalisation viele Unterkategorien identifiziert wurden, wurden diese gesondert in den Abbildungen 3, 4 und 5 nochmals vertieft betrachtet und analysiert.

Transporteinrichtungen

Bezüglich der Transporteinrichtungen gingen 11 Nennungen ein. Von diesen beziehen sich 2 auf die Preistransparenz und die Transportkapazität bei den Bergbahnen und 9 auf den ÖV. Im Bereich ÖV wird weiterhin eine grössere Takthäufigkeit des Angebots, eine bessere Lage der Haltestellen und mehr Kapazität in den Fahrzeugen gewünscht.

Konflikt mit Bikern & anderen Nutzern

Insgesamt wurden in dieser Kategorie 60 Reklamationen erfasst, womit sie zu den drei Hauptkategorien gehört. Alle Nennungen betreffen in dieser Kategorie das Verhältnis Biker und Wanderer. Wie im Jahr 2018 und 2017 bleibt diese Kategorie an zweiter Stelle als Grund für eine Reklamation von Wanderern, hat aber im Vergleich zu 2018 im Verhältnis zu allen Reklamationen leicht an Wichtigkeit verloren. Weiterhin fällt 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 der Wege nachgedacht werden, die in knapp einem Drittel der Reklamationen dieser Kategorie von den Gästen aktiv gefordert wird. Einige Wandergäste fühlen sich in diesen Hot Spots bei der Angebotsgestaltung seitens der Destinationen im Gegensatz zu den Bikern vernachlässigt. Mit der Hälfte aller Nennungen ist die Hauptursache der Kritik seitens der Wanderer das Zusammentreffen von Bikern und Wanderern auf den Wegen. Die Wanderer fühlen sich dabei in ihrer Ruhe gestört und empfinden das Ausweichen als lästig oder nennen sogar gefährliche Situationen. Dabei wird erstmals auch auf E-Mountainbikes hingewiesen, da Wanderer befürchten, dass durch eine weiter ansteigende Anzahl Biker im Berggebiet noch mehr Konflikte entstehen könnten. Die restlichen Reklamationen benennen den



schlechten Zustand der Wanderwege, welche aus Sicht der Wanderer eindeutig der gleichzeitigen Nutzung der Wege von Bikern zugeschrieben wird.

Mutterkühe & Herdenschutz

Es trafen insgesamt 19 Reklamationen zum Thema Mutterkühe und Herdenschutz ein. Wie schon im Jahr 2017 wird anders als 2018 das Thema Mutterkühe wieder thematisiert (11 Reklamationen) Gäste wünschen sich dabei vor allem eine bessere Auszäunung der Wanderwege. 8 Reklamationen beziehen sich auf die Herdenschutzthematik. Dabei äussern die Gäste Angst vor den Herdenschutzhunden und wünschen sich, vor diesen besser geschützt zu werden.

Signalisation

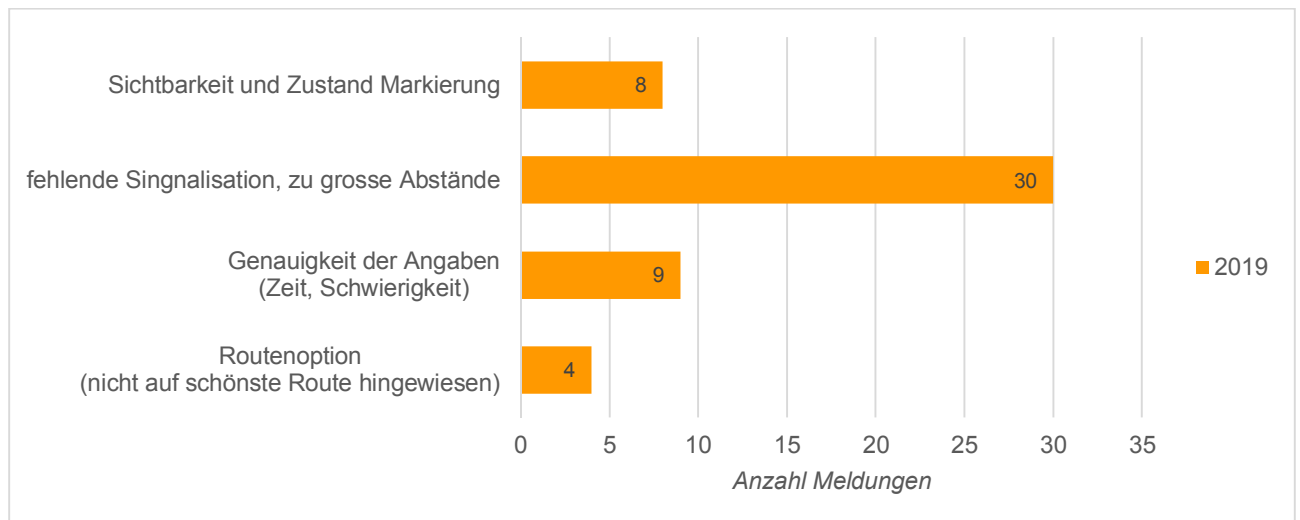


Abb. 3: Reklamationen innerhalb Signalisation

Die Signalisation stellt mit 51 Nennungen im Vergleich zum Vorjahr nicht mehr die wichtigste Kategorie dar. Trotzdem gehört sie an dritter Stelle zu den drei Hauptgründen von Reklamationen und es wurde daher entschieden, die Signalisation in diesem Jahr im Vergleich zu den Vorjahren genauer auszuwerten.

Fast 2/3 aller Nennungen beziehen 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 Wanderer fühlen sich dadurch bei fehlender Signalisation beeinträchtigt. Teilweise wird dabei auch genannt, dass zwar Wegweiser vorhanden sind, die Ortsbezeichnungen allerdings nicht konsistent aufgeführt werden. In diesem Bereich kann mit Massnahmen in der Kategorie Signalisation am stärksten zur Gästezufriedenheit der Wanderer beigetragen werden. Neben einer fehlenden Signalisation wird die Genauigkeit der Angaben 9 Mal genannt. Dabei sind zwar Wegweiser vorhanden, vor allem aber die Angaben zur Wanderzeit und teilweise zum Schwierigkeitsgrad der Wanderungen stimmen aus Gästesicht nicht mit der Realität überein. Weitere 8 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 oftmals vor unterschiedlichen Routenmöglichkeiten und wird dabei nicht «auf die beste und schönste Route» geführt.

Angebote & Services

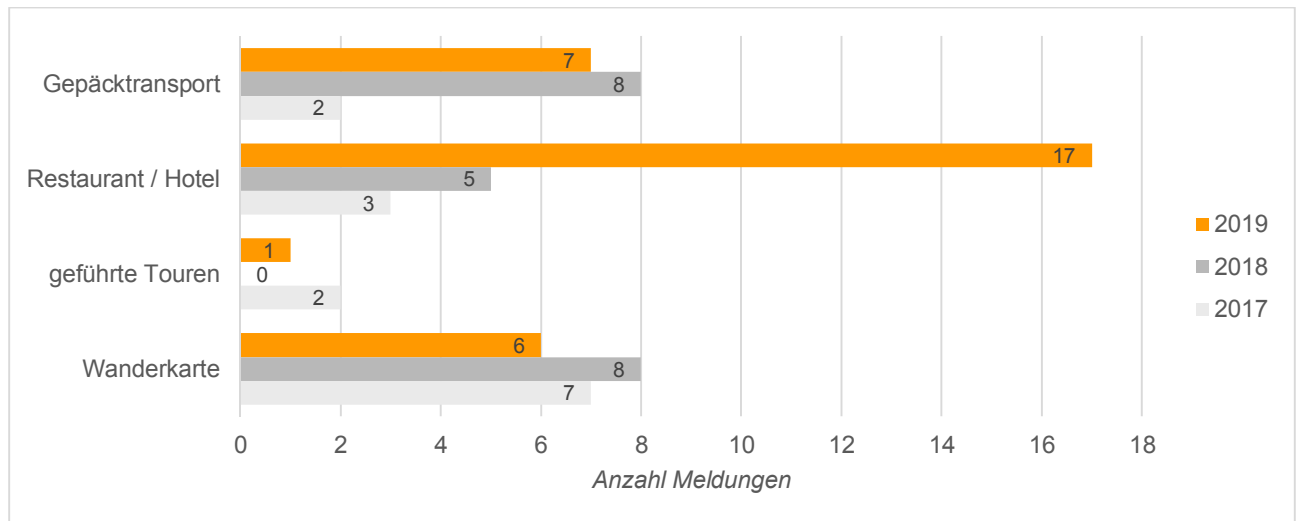


Abb. 4: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Auch dieser Bereich bleibt mit 31 Nennungen im Verhältnis zum Vorjahr ähnlich wichtig. Im Jahr 2019 gibt mit 17 Nennungen vor allem das Angebot in manchen Restaurants/Hotels Anlass zur Kritik. Dies bezieht sich auf die Qualität der Produkte (Gäste wünschen mehr regionale Produkte), insbesondere bei Lunchpaketen während Weitwanderungen. 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. 7 Nennungen beziehen sich auf den Gepäcktransport auf Weitwanderwegen, welcher nicht immer reibungslos funktioniert. Daneben wird auch dieses Jahr die Kategorie Wanderkarte 6 Mal genannt. Dies betrifft die Genauigkeit von Wanderkarten und den Hinweis auf POIs in den Karten, die durch Destinationen herausgegeben werden. In einer Reklamation wird der Wunsch geäußert, dass mehr geführte Touren angeboten werden.

Wegnetz/Infrastruktur

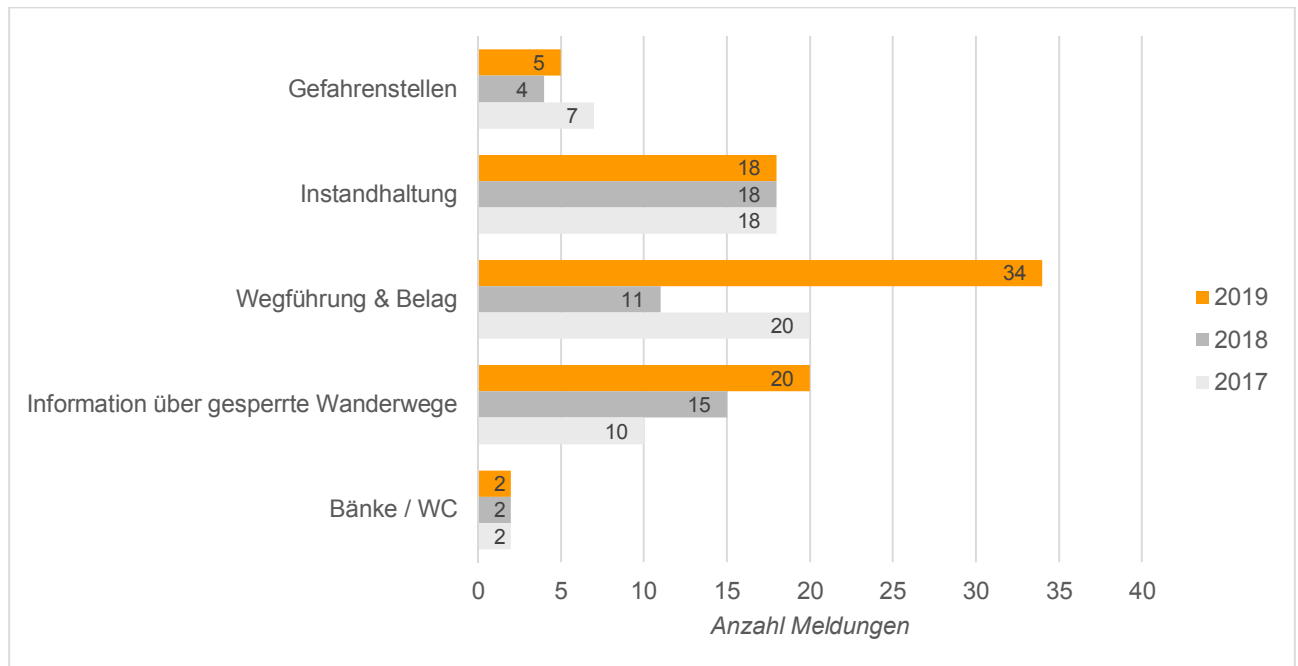


Abb. 5: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Dieser Bereich stellt mit 79 Reklamationen im Vergleich zu den Vorjahren wieder, wie im Jahr 2017, die wichtigste Kategorie innerhalb der Analyse dar. Die Wichtigkeit dieser Kategorie hat im Verhältnis stark zugenommen. Für diesen Bereich wurden ebenfalls Unterkategorien ausgewertet, die ein besseres Verständnis der Problematik erreichen sollen.

Im Vergleich zu den Vorjahren wurden die Unterkategorien Belag und Wegführung neu in einer gemeinsamen Unterkategorie dargestellt. Aus den Reklamationen wurde den Verfassern während der Datenanalyse ersichtlich, dass diese Kategorien meistens im Zusammenhang genannt werden oder die gleiche Problematik ansprechen. Durch diese Darstellung wurde diesem Bereich somit die notwendige Wichtigkeit zugemessen. Mit 34 Nennungen stellt sie 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 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. Dabei werden einerseits zu fest ausgebaute Wege (Verbreiterungen im Rahmen vom Ausbau von Naturstrassen) genannt und andererseits kritisiert, dass die Wege durch Gebiete führen, die nicht reizvoll sind (insbesondere im Bereich von Strasseninfrastruktur). Daneben wird auch auf den Belag des Weges selbst eingegangen. Die Wanderer stören sich hier insbesondere an Hartbelag auf Wanderwegen (bspw. Forst- und Meliorationsstrassen).

Die mangelnde Information über gesperrte Wanderwege wird 20 Mal genannt. Hier wünscht der Gast eine bessere, aktivere und sichtbarere Kommunikation innerhalb der Destination.

Die Instandhaltung der Wege wird 18 Mal thematisiert. Dabei handelt es sich um die Qualität der Wege selbst, die in einigen Bereichen nicht ausreichend gepflegt sind.

Daneben konnten noch 5 Reklamationen zu Gefahrenstellen auf den Wanderwegen und 2 Reklamationen zu fehlenden Bänken und verschmutzten WC entlang von Wanderwegen eingesammelt werden.



5. Vergleich Wanderreklamationen und Reklamationen graubündenBike



Abb. 6: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2017/2018/2019 und frühere Reklamationen graubündenBike

In dieser Darstellung ist zu erkennen, dass Wanderer im Jahr 2017, 2018 und 2019 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 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 2017, 2018 und 2019 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 2017, 2018 und 2019 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 251 Reklamationen zum Wandern im Sommer/Herbst 2019 zeigt, dass die Thematik des Wegnetzes/Infrastruktur stark an Bedeutung gewonnen hat. Die Thematik Konflikt zwischen Bikern und Wanderern hat im Verhältnis im Vergleich zum Vorjahr leicht und der Themenbereich Signalisation stärker an Bedeutung verloren. Nichtsdestotrotz stellen alle drei Bereiche die Hauptursache für Reklamationen dar. Folgende Themen gilt es aus der Analyse 2019 im Bereich Wandern daher zu beachten, um für die Gäste ein attraktives Wandererlebnis zu bieten:

- Das Wegnetz und die Infrastruktur geben im Jahr 2019 wie schon 2017 wieder den wichtigsten Anlass zur Reklamation. Dies bezieht sich besonders stark auf die Wegführung, wobei das Wandern auf Hartbelag und Wegstrecken entlang von Strasseninfrastruktur kritisiert werden. Daneben wird der Zustand der Wege (Instandhaltung) und die Informationsqualität zu gesperrten Wegabschnitten bemängelt.
- Wie schon in den früheren Auswertungen 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 speziell in diesen Regionen über Massnahmen zur Trennung der beiden Nutzergruppen nachgedacht werden.
- Die Signalisation gehört auch 2019 zu den drei Hauptkategorien von Reklamationen, wobei sich die Anzahl der Reklamationen hier wieder etwas verringerte. Innerhalb dieser Thematik wird hauptsächlich eine fehlende Signalisation/Markierung auf der Wanderung kritisiert. Daneben spielen die Genauigkeit der Angaben (Zeit und Schwierigkeit) auf den Wegweisern und der Zustand der Wegweiser/Markierungen selbst eine untergeordnete Rolle bei den Reklamationen innerhalb dieser Kategorie.



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 2017/2018/2019 und frühere Reklamationen graubündenBike

Partner der Reklamationsanalyse 2019

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

Walsertweg

Dachorganisationen und Leistungsträger Mobilität

Bündner Wanderwege (BAW)

Fachstelle für Langsamverkehr (FLV), Tiefbauamt Graubünden

Graubünden Ferien

PostAuto Graubünden



Reklamationsanalyse Wandern 2019

Anhang:

Analyserraster 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	