



Allgemein

Abstract

Die vorliegende Analyse gibt einen Überblick über die Reklamationen zum Thema Wandern in Graubünden aus dem Jahr 2020 im Vergleich zu den Vorjahren. Für diese wurden die Reklamationen in Graubünden eingesammelt und aggregiert dargestellt. Die Analyse erlaubt einen Einblick in die wichtigsten Themenbereiche, welche die Wandernden im Sommer und Herbst 2020 als störend empfanden. Für diese Übersicht konnten 2020 insgesamt 262 Reklamationen aus 15 Organisationen eingesammelt werden. Die Analyse ist die Fortsetzung der Reklamationsanalysen zum Thema Wandern aus den Jahren 2017 (166 Reklamationen), 2018 (204 Reklamationen) und 2019 (251 Reklamationen). Die steigende Anzahl der Reklamationen ist einerseits darauf zurückzuführen, dass die Anlaufstellen im Laufe des Projekts aktiver sammeln und dem Projektteam über die Jahre eine breitere Datenbasis zur Verfügung stellen. Andererseits gibt es Themenbereiche (bspw. der Konflikt Wandern - Biken), die vermehrt zu Reklamationen führen.

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 2017/2018/2019 ausschliesslich Reklamationen von Wandernden ausgewertet.

Im Vergleich zu den bisherigen Studien zum Thema Wandern betreffen die wichtigsten Kategorien weiterhin die Themen Wegnetz/Infrastruktur (75 Nennungen), Konflikt zwischen Wandernden und anderen Nutzergruppen (68 Nennungen) sowie die Signalisation (51 Nennungen). Wie schon in den vorherigen Jahren bilden diese drei Bereiche die Kategorien, in welchen Wandernde die meisten Reklamationen äussern. Das Thema Wegnetz/Infrastruktur ist wie schon im Jahr 2019 die Kategorie mit den meisten Reklamationen. Innerhalb dieser Kategorie ist das Thema Wegführung auf Hartbelag und im Bereich von Strasseninfrastruktur besonders kritisch einzuschätzen. Des Weiteren bleibt der Konflikt Biken - Wandern ein anhaltender und leicht steigender Bereich der Kritik seitens der Wandernden. Dies betrifft allerdings weiterhin vor allem die grossen und bekannten Bike-Destinationen in Graubünden. Hier wünschen sich die Wandernden eine stärkere Trennung der Nutzergruppen. Durch die Zunahme der E-Bikes kommt es neuerdings aber auch in anderen Gebieten ausserhalb der grossen Bike-Destinationen vereinzelt zu negativen Rückmeldungen. Die Kategorien Signalisation, 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 (FH Graubünden) im Auftrag und in Abstimmung mit der Projektleitung graubündenHike
Fachliche Unterstützung: Felicia Montalta, Projektleitung graubündenHike (Auftraggeberin)

Version: November 2020, 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	9
6. Fazit	10

1. Ausgangslage

Die Reklamationsanalyse wertet Reklamationen aus Destinationen und von Verbänden im Kanton Graubünden zur Thematik Wandern für den Sommer und Herbst 2020 aus und zeigt diese im Vergleich zu den Daten von 2017/2018/2019. 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 vorliegenden Reklamationen wurden von Juli bis Oktober 2020 gesammelt. Dazu wurden die Partnerorganisationen im Frühsommer gebeten, ihre Reklamationen von Wandernden während der Wandersaison zu erfassen und diese Ende Oktober 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 Emails. Je nachdem konnte das Verfassersteam dadurch einen tieferen Einblick in die genauen Beweggründe der Reklamationen erlangen. Dies half zusätzlich zur reinen Erfassung der Anzahl der Reklamationen dabei, auch eine kurze qualitative Beschreibung der einzelnen Kategorien zu erstellen. Alle Reklamationen durch die Wandernden werden 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

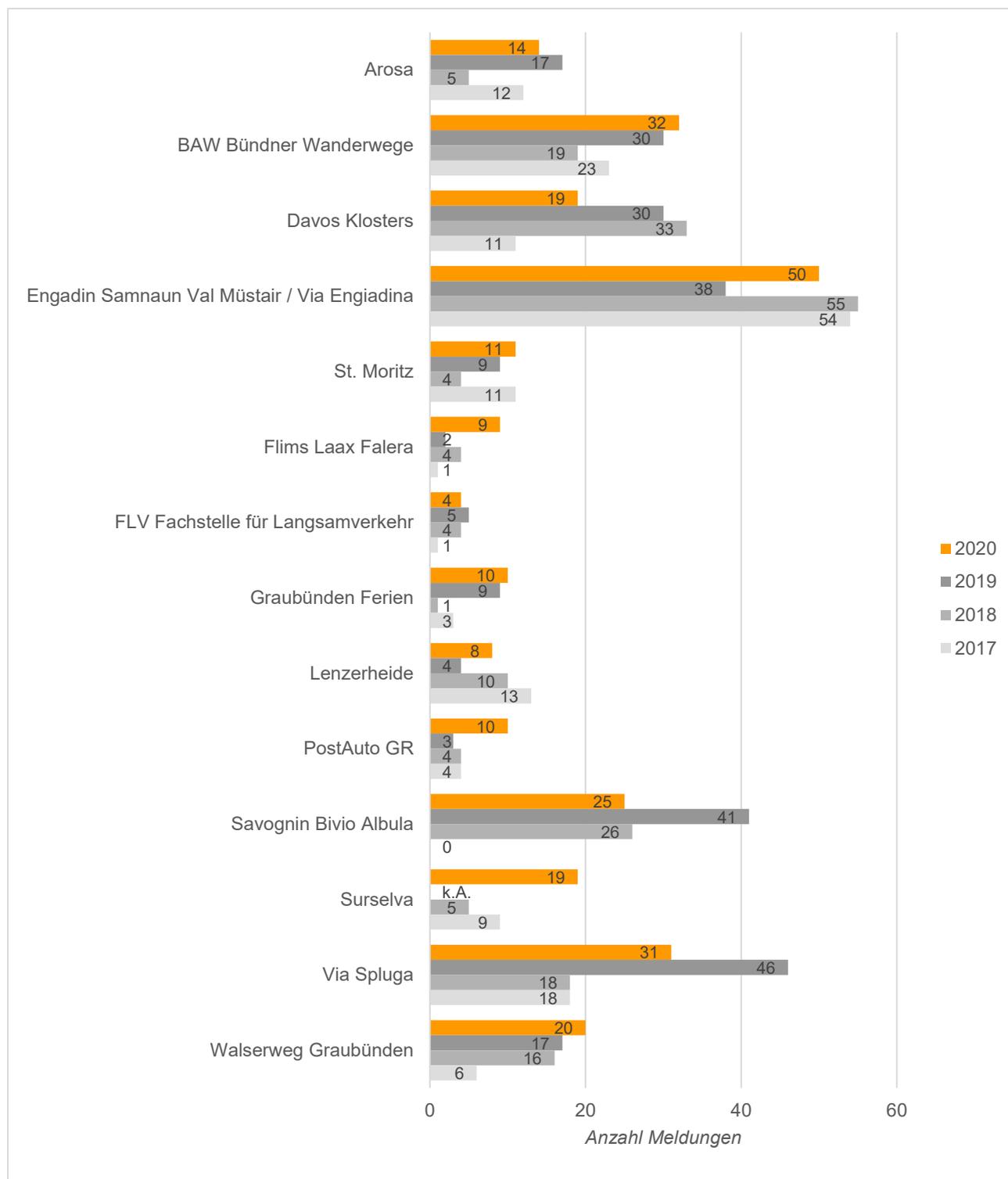


Abb. 1: Reklamationen nach Anlaufstellen



Bei der Verteilung der Anzahl von Reklamationen im Vergleich zu den Vorjahren liegen die Schwankungen im normalen Rahmen. Nur in wenigen Destinationen gab es eine etwas stärkere Zunahme an Reklamationen. 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 etwas grössere Schwankungen der Reklamationen in einzelnen Destinationen/Verbänden zwischen den Vergleichsjahren erklären.

4. Reklamationen nach Inhaltstypen

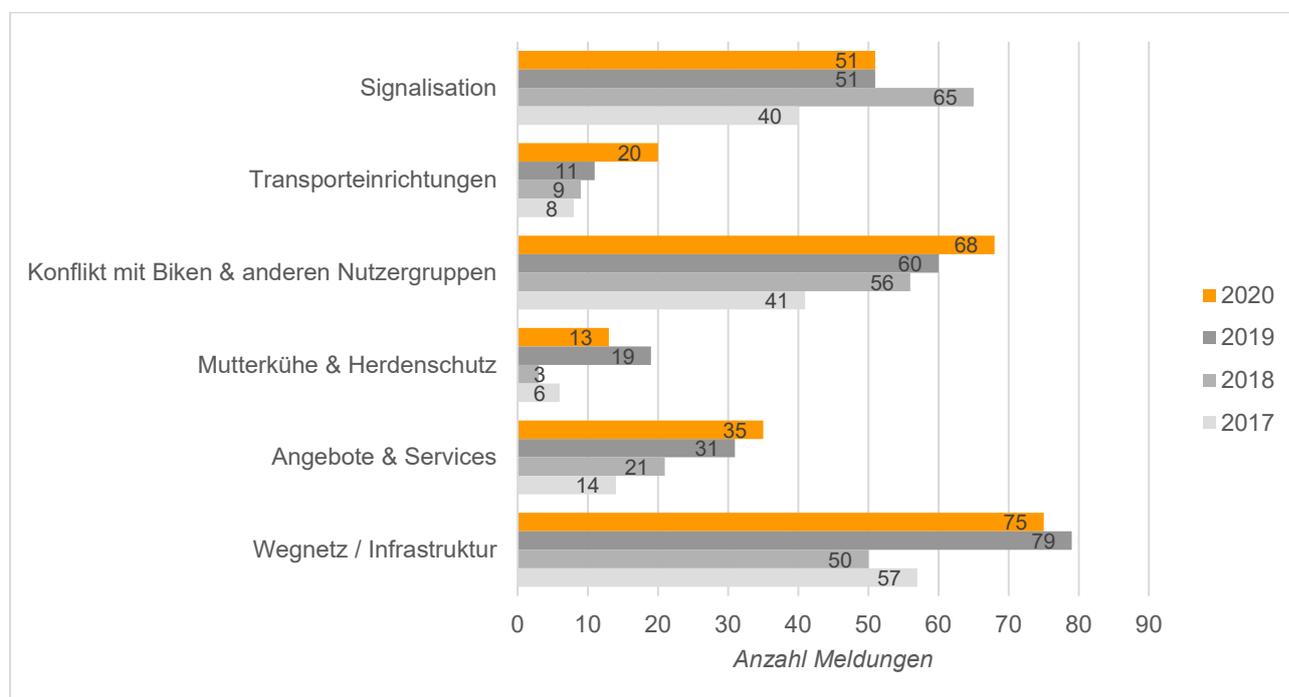


Abb. 2: Reklamationen nach Hauptkategorien

Da in den drei Bereichen Signalisation, Angebote & Services und Wegnetz/Infrastruktur mehrere Unterkategorien identifiziert wurden, werden diese gesondert in den Abbildungen 3, 4 und 5 nochmals vertieft betrachtet und textlich analysiert.

Transporteinrichtungen

Bezüglich der Transporteinrichtungen gingen deutlich mehr Nennungen (20) als in den Vorjahren ein. Von diesen beziehen sich 6 Nennungen auf die Kosten der Bergbahnen im Sommer und auf die Kritik, dass manche Bergbahnen im Sommer nicht geöffnet sind.

Der grösste Teil der Reklamationen (14 Nennungen) fällt in dieser Kategorie auf den Bereich ÖV. Dabei wird vor allem eine grössere Takthäufigkeit des Angebots gewünscht. Weiter bietet neben dem Preis für den ÖV für Personen ohne Abonnemente neuerdings die Nichteinhaltung des Corona-Schutzkonzeptes durch andere Fahrgäste Anlass zur Kritik.



Konflikt mit Biken & anderen Nutzergruppen

Insgesamt wurden in dieser Kategorie 68 Reklamationen erfasst, womit sie zu den drei Hauptkategorien gehört. Fast alle Nennungen (61) betreffen den Konflikt zwischen Biken und Wandern. Wie in den Vorjahren bleibt diese Kategorie an zweiter Stelle als Grund für eine Reklamation von Wandernden. Auch in diesem Jahr gingen diese Reklamationen grösstenteils in bekannten Bike-Destinationen ein. Allerdings fällt in diesem Jahr auf, dass auch in den nicht als Bike Hotspots bekannten Gebieten die Reklamationen zunehmen, wenn auch nur leicht. Hier werden vor allem E-Bikes genannt, mit denen auch in diesen Gebieten öfter gefahren wird, was teilweise zu Konflikten zwischen den Nutzergruppen führt.

Weiterhin führt aber vor allem die grosse Anzahl von Bikenden in den Bike Hotspots zu einer Konkurrenz zwischen den Nutzergruppen. Insbesondere in diesen Hotspots sollte über eine stärkere Trennung der Wege nachgedacht werden, die in dieser Kategorie von den Gästen auch aktiv gefordert wird (14 Nennungen). Einige Wandergäste fühlen sich in diesen Hotspots bei der Angebotsgestaltung seitens der Destinationen im Gegensatz zu den Bikern vernachlässigt. Dies zeigt sich an einer häufigen, aber unspezifischen Kritik an der Vielzahl von Bikenden in diesen Destinationen generell (28 Nennungen). Weiterer Kritikpunkt seitens Wandernden ist das Zusammentreffen von Bikenden und Wandernden auf den Wegen selbst (11 Nennungen). Diese Nennungen bringen oftmals auch die Angst der Wandernden zum Ausdruck, in eine Kollision verwickelt zu werden. Die restlichen 8 Reklamationen zu Bikenden benennen den schlechten Zustand der Wanderwege, was aus Sicht der Wandernden eindeutig auf die gleichzeitige Nutzung der Wege durch Bikende zurückzuführen ist.

Neben dem Nutzungskonflikt zwischen Wandern und Biken wurden in dieser Kategorie auch noch 7 Nennungen zu Konflikten mit der Landwirtschaft genannt. Diese beziehen sich überwiegend auf die Trittschäden an Wegen durch Kühe und Pferde.

Mutterkühe & Herdenschutz

Es trafen insgesamt 13 Reklamationen zum Thema Mutterkühe und Herdenschutz ein.

Wie schon in den Vorjahren wird überwiegend das Thema Mutterkühe in dieser Kategorie thematisiert (12 Reklamationen). Gäste wünschen sich dabei einerseits eine bessere Auszäunung der Wanderwege, da sie Angst vor den Herden haben. Andererseits verlangen die Gäste mehr und klarere Handlungsempfehlungen auf den Schildern vor Ort und mehr generelle und frühzeitige Informationen, wo aktuell Mutterkühe weiden.

Nur 1 Reklamation bezieht sich dieses Jahr auf die Herdenschutzthematik. Dabei wird eine bessere Aufklärung gewünscht, wie sich der Gast in der Situation verhalten soll.



Signalisation

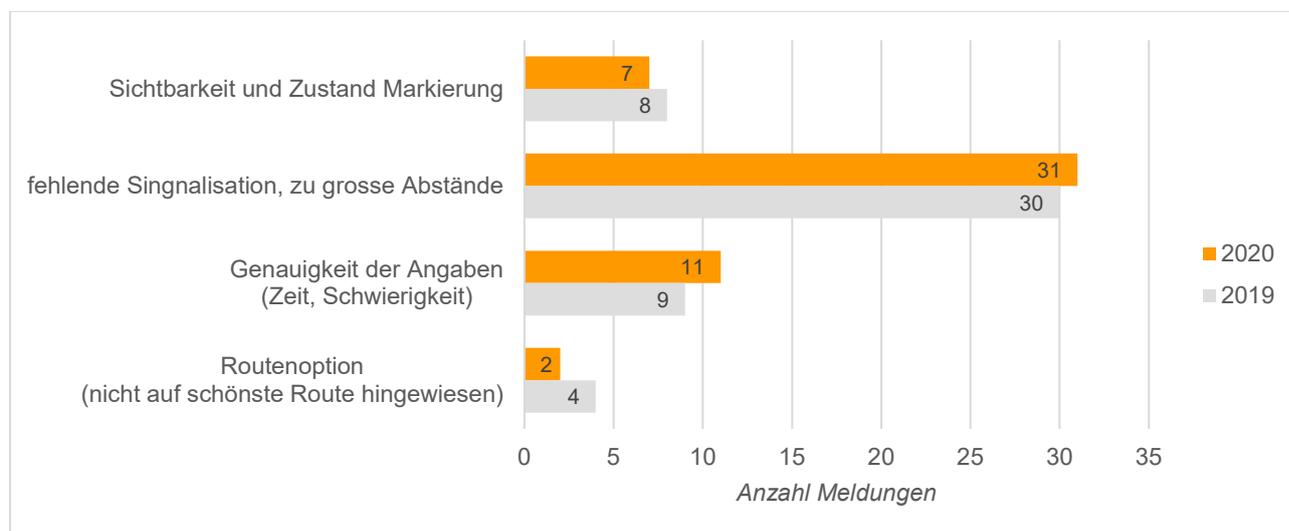


Abb. 3: Reklamationen innerhalb Signalisation

Die Signalisation stellt mit 51 Nennungen genau wie im Vorjahr die dritthäufigste Kategorie für Beschwerden dar.

Ungefähr 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 Wandernde fühlen sich dadurch bei fehlender Signalisation beeinträchtigt. In diesem Bereich kann mit Massnahmen in der Kategorie Signalisation am stärksten zur Zufriedenheit der Wandernden beigetragen werden.

Neben einer fehlenden Signalisation wird die Genauigkeit der Angaben 11 Mal genannt. Dabei sind zwar Wegweiser vorhanden, die Angaben zur Wanderzeit und teilweise zum Schwierigkeitsgrad der Wanderungen stimmen jedoch aus Gästesicht nicht mit der Realität überein.

Weitere 7 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 2 Mal genannt: Es wird angemerkt, dass nicht auf den attraktivsten Weg hingewiesen wird: So steht der Wandergast vor unterschiedlichen Routenmöglichkeiten und wird dabei nicht «auf die beste und schönste Route» geführt.



Angebote & Services

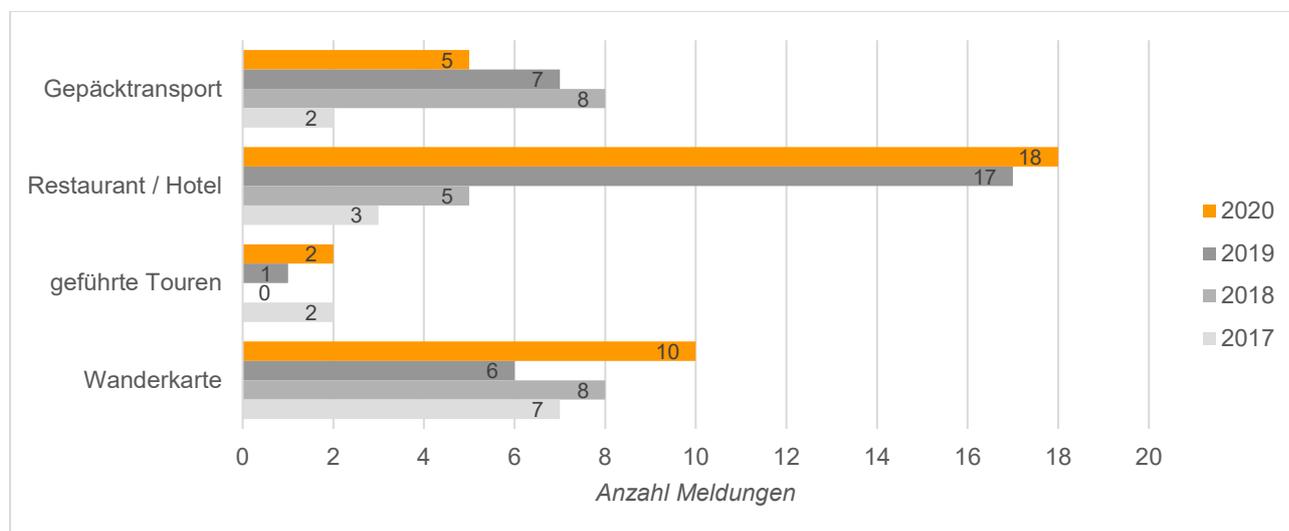


Abb. 4: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Dieser Bereich wird mit 35 Nennungen im Vergleich zu den Vorjahren, wenn auch langsam, immer wichtiger.

Weiterhin ist mit 18 Nennungen vor allem das Angebot in manchen Restaurants/Hotels Anlass zur Kritik. Diese Kritik bezieht sich in diesem Jahr auf verschiedene Themenbereiche: Einerseits spielt hier das Corona Thema eine Rolle: Genannt werden nicht vorhandene Corona-Schutzmassnahmen oder Probleme bei der Reservierung aufgrund Corona. Daneben bezieht sich der Hauptteil der Reklamationen einerseits auf die Qualität der Produkte (Gäste wünschen mehr regionale Produkte), insbesondere bei Lunchpaketen während Weitwanderungen, und andererseits auf die Ausstattung von einigen wenigen Hotels entlang von Weitwanderwegen. Grundsätzlich sind die Weitwandernden 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.

5 Nennungen beziehen sich auf den Gepäcktransport auf Weitwanderwegen, welcher nicht immer reibungslos funktioniert.

Daneben wird auch dieses Jahr die Kategorie Wanderkarte 10 Mal genannt. Dies betrifft einerseits die Genauigkeit von physischen Wanderkarten und Wanderkarten im Online/App-bereich. Andererseits fragen einige Wandernde auch aktiv nach physischen Karten in Destinationen nach und beschwerten sich darüber, wenn diese zugunsten von digitalen Angeboten eingestellt wurden.

In 2 Reklamation wird der Wunsch geäußert, dass mehr geführte Touren angeboten werden sollen. Dieser Wunsch interagiert mit der Kritik, dass Gäste sich über die Öffnungszeiten von Kirchen beschwerten. Sie wünschen sich, dass diese öfters geöffnet sind. Durch geführte Touren würde der Gast nicht vor verschlossenen Türen stehen.

Wegnetz/Infrastruktur

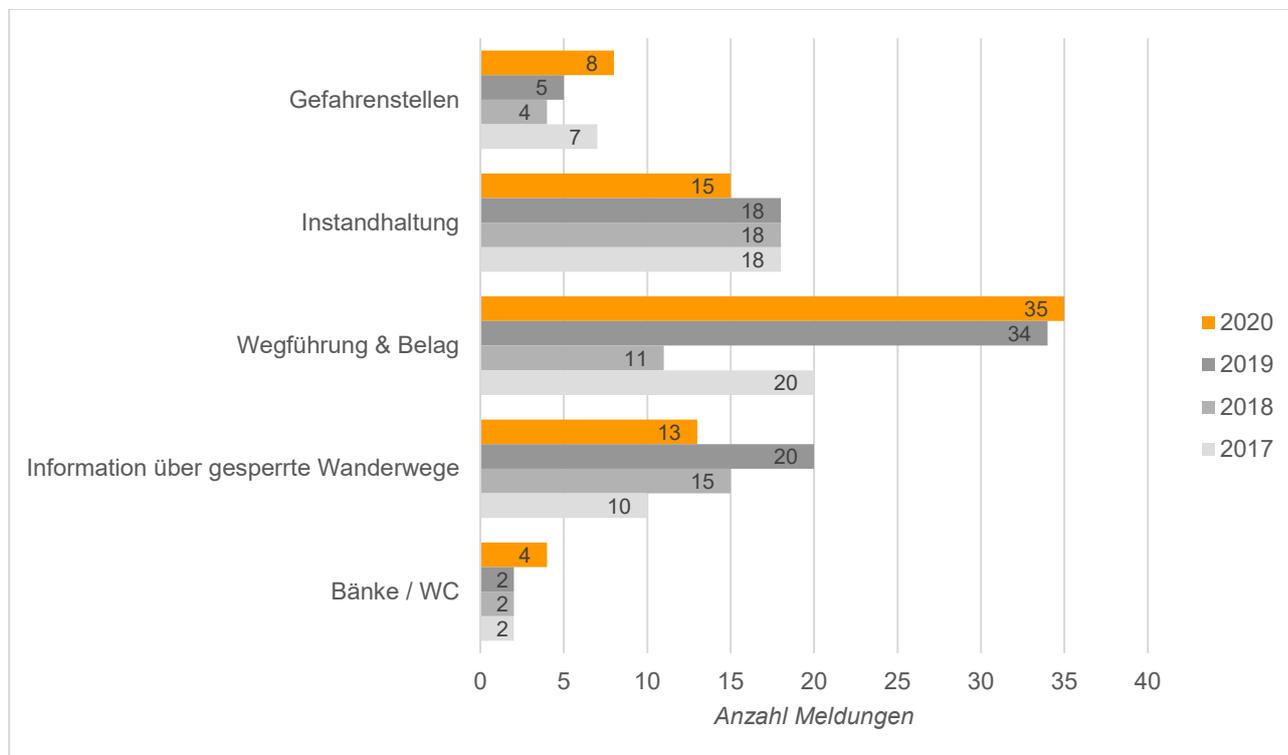


Abb. 5: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Dieser Bereich ist mit 75 Reklamationen weiter die bedeutendste Kategorie innerhalb der Analyse. Für diesen Bereich wurden ebenfalls Unterkategorien ausgewertet, die ein besseres Verständnis der Problematik erreichen sollen.

Mit 35 Nennungen stellt dabei die Kategorie Wegführung & Belag 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 Wandernden 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 und betonierte Wege (Verbreiterungen im Rahmen vom Ausbau von Naturstrassen) genannt und es wird kritisiert, dass die Wege durch Gebiete führen, die nicht reizvoll sind. So wird beispielsweise aktiv darauf hingewiesen, dass durch den Ausbau die Biodiversität im Bereich des Weges abgenommen hat und der Weg daher nicht attraktiv ist. Der Anblick der Strasseninfrastruktur und der Lärm durch Fahrzeuge werden hier ebenfalls genannt. Daneben wird andererseits auch auf den Belag des Weges selbst eingegangen. Die Wandernden stören sich hier insbesondere an Hartbelag auf Wanderwegen (bspw. Forst- und Meliorationsstrassen).

Die Instandhaltung der Wege wird 15 Mal thematisiert. Dabei handelt es sich um die Qualität der Wege selbst, die in einigen Bereichen nicht ausreichend gepflegt sind.

Die mangelnde Information über gesperrte Wanderwege wird 13 Mal genannt. Hier wünscht der Gast eine bessere, aktivere und sichtbarere Kommunikation innerhalb der Destination.

Daneben konnten noch 8 Reklamationen zu Gefahrenstellen auf den Wanderwegen und 4 Reklamationen zu fehlenden Bänken und verschmutzten WC entlang von Wanderwegen eingesammelt werden.



5. Vergleich Wanderreklamationen und Reklamationen graubündenBike

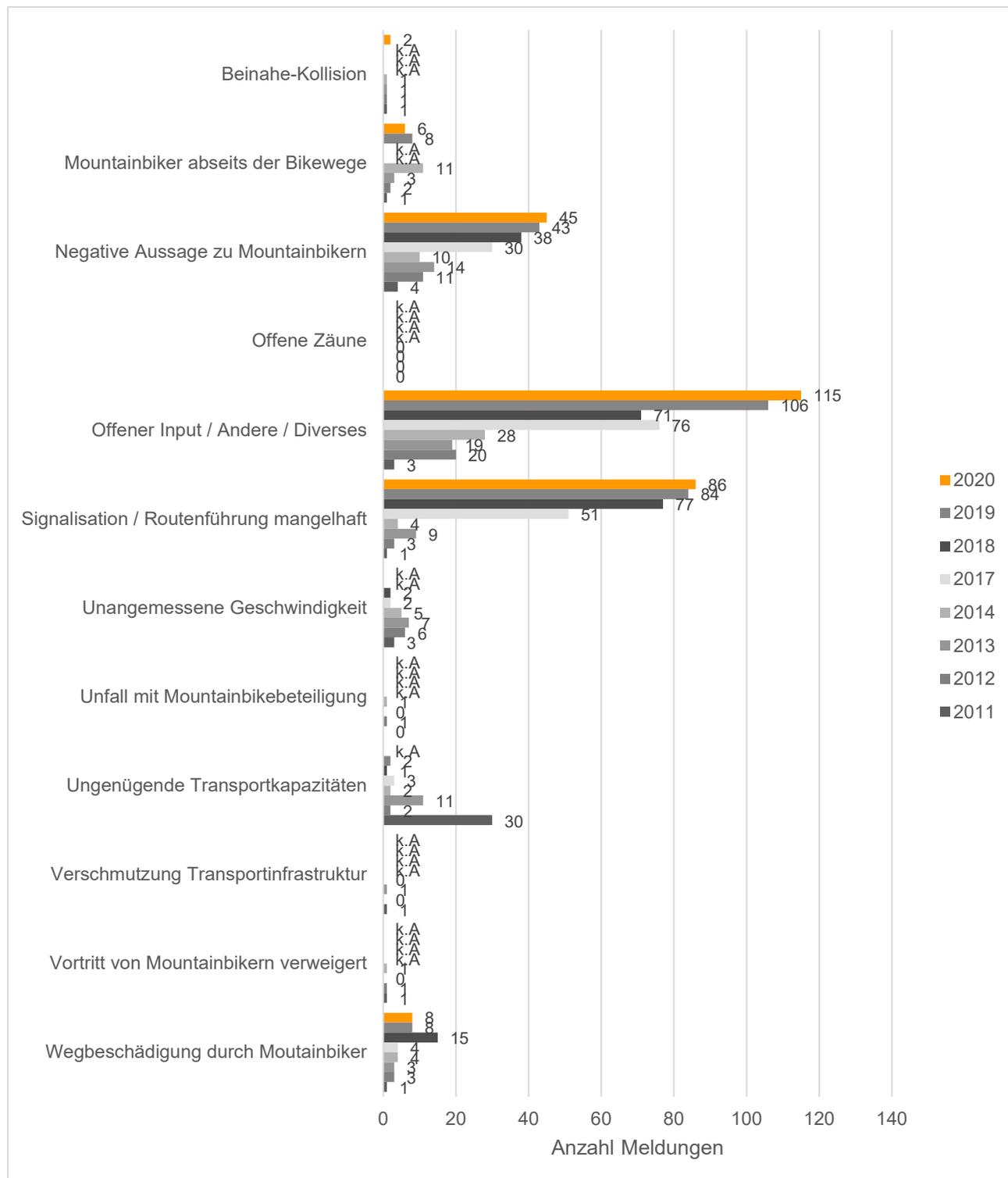


Abb. 6: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2017/2018/2019/2020 und frühere Reklamationen graubündenBike



In dieser Darstellung ist zu erkennen, dass Wandernde in den Jahren 2017-2020 ähnlich wie in früheren Analysen ebenfalls die Thematik Signalisation und Wegführung als wichtigen Reklamationsgrund nennen. Zudem ist auch der Konflikt zwischen Wandern und Biken 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, 2019 und 2020 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, 2019 und 2020 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. Darüber hinaus decken manche Destinationen ein grösseres Wanderwegenetz ab als andere und sind unterschiedlich stark von der Thematik Biken – Wandern betroffen. Daneben ergeben die Reklamationen aus den (Weit-)Wanderverbänden zusätzlich ein flächendeckendes Bild zur Thematik, da hier auch die Beweggründe für Reklamationen durch Weitwandernde erfasst werden können.

Die Analyse der 262 Reklamationen zum Wandern im Sommer/Herbst 2020 zeigt, dass die Thematik des Wegnetzes/Infrastruktur weiterhin eine sehr starke Bedeutung hat. Daneben spielt auch der Konflikt zwischen Biken und Wandern und die Signalisation eine sehr wichtige Rolle bei den Reklamationen. Folgende Themen gilt es daher auch aus der Analyse 2020 im Bereich Wandern zu beachten, um für die Gäste ein attraktives Wandererlebnis zu bieten:

- Das Wegnetz und die Infrastruktur geben im Jahr 2020 wie schon 2019 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. Die direkte Umgebung des Weges spielt eine wichtige Rolle für das Wandererlebnis (bspw. hohe Artenvielfalt). Daneben wird der Zustand der Wege (Instandhaltung) und die Informationsqualität zu gesperrten Wegabschnitten bemängelt.
- Wie schon in den früheren Auswertungen stellt der Konflikt zwischen Wandern und Biken eine von drei wichtigen Quellen für Reklamationen durch Wandernde dar. Dabei fühlen sich Wandernde insbesondere auf den Wegen von den Bikenden 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, in welchen Wandernde generell mehr Angebote nur für Wandernde und mehr Rücksicht auf die Bedürfnisse von Wandernden fordern. Daher sollte speziell in diesen Regionen an manchen Stellen über Massnahmen zur Trennung der beiden Nutzergruppen nachgedacht werden. Daneben werden aber auch in anderen Wanderdestinationen (Nicht Bike-Hotspots) leicht zunehmend Reklamationen (wenn auch insgesamt noch wenige) zu Konflikten mit E-Bikes eingereicht.



Reklamationsanalyse Wandern 2020

- Die Signalisation gehört auch 2020 zu den drei Hauptkategorien von Reklamationen. 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 2017/2018/2019/2020 und frühere Reklamationen graubündenBike

Partner der Reklamationsanalyse 2020

Destinationen und Trägerschaften von Weitwanderwegen

Arosa

Davos Klosters

Engadin Samnaun Val Müstair / Via Engiadina

St. Moritz

Flims Laax Falera

Lenzerheide

Savognin Bivio Albula

Surselva

Via Spluga

Walsertal Graubünden

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	