



Allgemein

Abstract

Die vorliegende Analyse gibt einen Überblick über die Reklamationen zum Thema Wandern in Graubünden aus dem Jahr 2023 im Vergleich zu den Vorjahren. Dazu 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 2023 als störend empfanden. Für diese Übersicht konnten 2023 insgesamt 140 Reklamationen neu aus 20 Anlaufstellen eingesammelt werden. Die Analyse ist die Fortsetzung der Reklamationsanalysen zum Thema Wandern aus den Jahren 2017 (166 Reklamationen), 2018 (204 Reklamationen), 2019 (251 Reklamationen), 2020 (262 Reklamationen), 2021 (174 Reklamationen) und 2022 (135 Reklamationen). Im Vergleich zu 2022 gibt es 5 Reklamationen mehr. Allerdings gilt zu beachten, dass im Jahr 2023 erstmals sechs neue Anlaufstellen ihre Daten lieferten, was sich mit 22 Reklamationen aus diesen neuen Partnerregionen niederschlug. Somit ist insgesamt weiter ein rückläufiger Trend von Wanderreklamationen im Kanton Graubünden beobachtbar, welcher sich nach einem vorherigen Anstieg seit 2021 fortsetzt. Der Rückgang der Reklamationen verteilt sich unterschiedlich auf die Destinationen, was sich mit lokalen Besonderheiten und unterschiedlicher Sammelmethodik in einigen Destinationen erklären lässt.

Die wichtigsten Kategorien bei den Reklamationen sind weiterhin die Themen Wegnetz/Infrastruktur (49 Nennungen), Signalisation (31 Nennungen) und Konflikte zwischen Wandernden und anderen Nutzergruppen (21 Nennungen). Wie schon in den vorherigen Jahren bilden diese drei Bereiche die Kategorien, in welchen Wandernde die meisten Reklamationen äussern. Allerdings gibt es innerhalb dieser drei Kategorien weitere Verschiebungen bei der Wichtigkeit: In diesem Jahr ist die Kategorie Wegnetz/Infrastruktur weiterhin die Kategorie mit den meisten Nennungen, hat in der Wichtigkeit aber nochmals zugenommen. Innerhalb dieser Kategorie sind die Themen Instandhaltung/Gefahrenstellen und die Wegführung (auf Hartbelag und im Bereich von Strasseninfrastruktur) besonders kritisch einzuschätzen. Die zweitwichtigste Kategorie Signalisation konnte ihre Wichtigkeit behalten. Die drittwichtigste Kategorie beschreibt weiterhin die Konflikte zwischen Wandernden und anderen Nutzergruppen. Dies betrifft hauptsächlich den Konflikt Biken – Wandern, welcher zum Grossteil der Reklamationen seitens der Wandernden führt. Allerdings ist in dieser Kategorie ein deutlicher Rückgang feststellbar, womit diese Kategorie an Brisanz verliert. Dabei scheint aber die Thematik des E-Bikes auf Wanderwegen innerhalb der Kategorie zuzunehmen. Die meisten Reklamationen zum Thema Bikende/Wandernde stammen aus den grossen und bekannten Bike-Destinationen in Graubünden.

Neben den drei wichtigsten Hauptkategorien ist insbesondere eine Zunahme der Reklamationen zur Thematik Mutterkühe und Herdenschutz erkennbar.

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 Lynn Suter

Institut für Tourismus und Freizeit (FH Graubünden) im Auftrag und in Abstimmung mit der Fachstelle für Langsamverkehr des Tiefbauamtes Graubünden

Version: November 2023



Inhaltsverzeichnis:

Allgemein	1
1. Ausgangslage	2
2. Vorgehen	2
3. Reklamationen nach Anlaufstellen	3
4. Reklamationen nach Inhaltstypen	5
5. Vergleich Wanderreklamationen und Reklamationen graubündenBike	11
6. Fazit	12

1. Ausgangslage

Die Reklamationsanalyse wertet Reklamationen aus Destinationen und von Verbänden im Kanton Graubünden zur Thematik Wandern für den Sommer und Herbst 2023 aus und zeigt diese im Vergleich zu den Daten von 2018 bis 2022. Die bei den Anlaufstellen eingegangenen Reklamationen wurden eingesammelt, ausgewertet und systematisch interpretiert. Dabei wurden im Jahr 2023 erstmals 20 Anlaufstellen (bisher 14 Anlaufstellen) in die Auswertung integriert.

2. Vorgehen

Die vorliegenden Reklamationen wurden durch den Sommer und Herbst 2023 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 teils durch die Weiterleitung der eingegangenen E-Mails. 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, eine kurze qualitative Beschreibung der einzelnen Kategorien zu erstellen. Alle Reklamationen durch die Wandernden werden im Dokument anonymisiert dargestellt.

13 Destinationen aus Graubünden, 3 Trägerschaften von Weitwanderwegen, 3 Dachorganisationen (Wanderwege Graubünden, 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

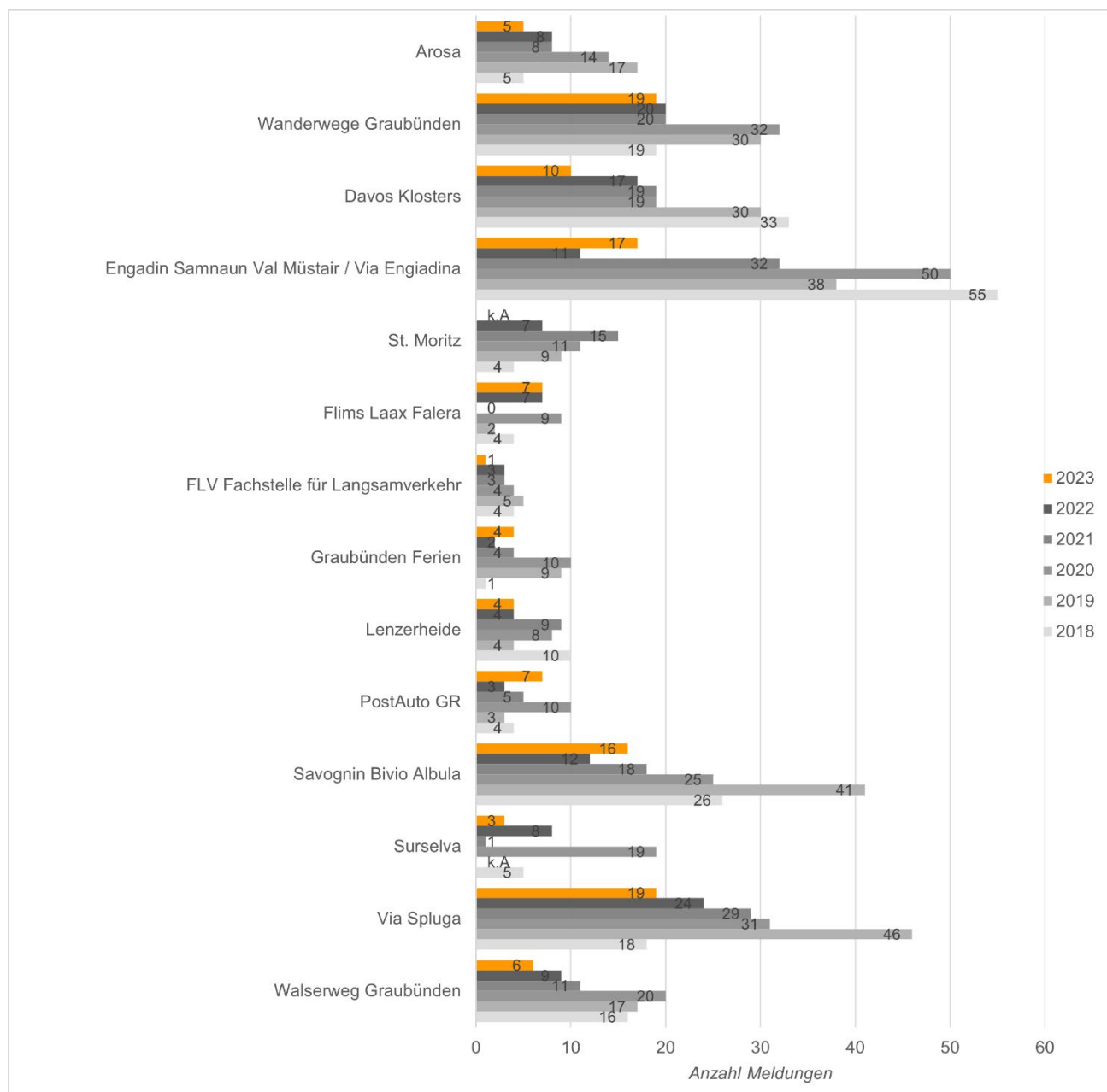


Abb. 1: Reklamationen nach Anlaufstellen 2018-2023

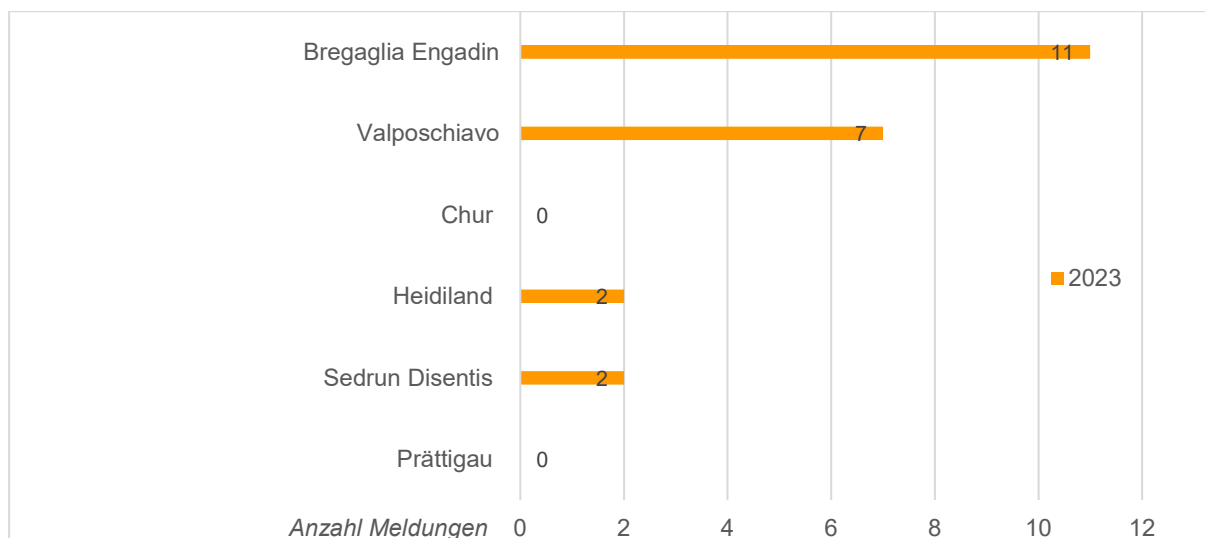


Abb. 2: Reklamationen nach Anlaufstellen neue Partnerdestinationen ab 2023

Im Jahr 2023 wurden für den Kanton Graubünden insgesamt 140 Reklamationen zum Thema Wandern ausgewertet. Dies sind im Vergleich zu 2022 5 Reklamationen mehr. Allerdings gilt zu beachten, dass im Jahr 2023 erstmals sechs neue Anlaufstellen ihre Daten lieferten, was sich mit 22 Reklamationen aus diesen neuen Partnerregionen niederschlug. Somit ist insgesamt weiter ein rückläufiger Trend von Wanderreklamationen im Kanton Graubünden beobachtbar, welcher sich nach einem vorherigen Anstieg seit 2021 fortsetzt. Dieser Rückgang ist grundsätzlich in den meisten Anlaufstellen beobachtbar. Ausnahmen in gewissen Destinationen können immer auch mit einmaligen Besonderheiten bei gewissen Anlaufstellen zu tun haben, bspw. Wegsperrungen, besondere Zuspitzung der Mutterkuhthematik oder mangelnder Unterhalt an einem beliebten Weg usw.

Die Hintergründe für den Rückgang sind nicht abschliessend zu bestimmen. Es ist zudem wichtig zu berücksichtigen, dass es sich bei dieser Analyse nicht um eine Vollerhebung handelt, sondern um eine Sammlung von Reklamationen bei ausgewählten Anlaufstellen. 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 Schwankungen der Reklamationen in einzelnen Destinationen/Verbänden zwischen den Vergleichsjahren ebenfalls beeinflussen. Die Analyse wurde 2023 erstmals auf weitere Anlaufstellen ausgeweitet, womit nun fast alle Wanderregionen Graubündens integriert sind. Infolgedessen ist davon auszugehen, dass die inhaltlichen Schwerpunktthemen nun noch flächendeckender die Bereiche aufzeigen, in welchen man in Graubünden das Wandererlebnis verbessern kann.



4. Reklamationen nach Inhaltstypen

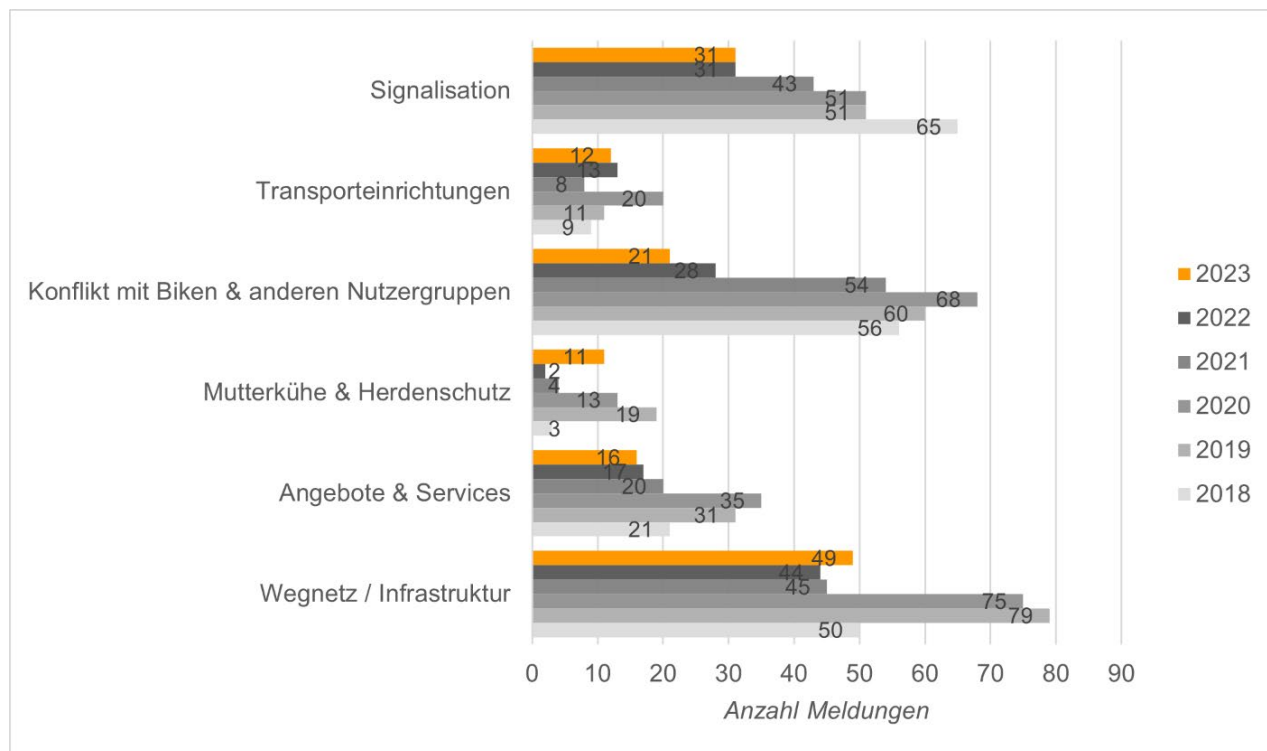


Abb. 3: Reklamationen nach Hauptkategorien

Da in den drei Bereichen Signalisation, Angebote & Services und Wegnetz/Infrastruktur mehrere Unterkategorien identifiziert wurden, werden diese gesondert in den Abbildungen 4, 5 und 6 vertieft betrachtet und analysiert.

Transporteinrichtungen

Bezüglich der Transporteinrichtungen gingen ähnlich viele Nennungen (12) wie im Vorjahr ein. Von diesen beziehen sich etwas mehr als die Hälfte der Nennungen auf den ÖV. Inhaltlich betrifft dies den Wunsch nach mehr Verbindungen in abgelegenen Wanderregionen, die Kritik an überfüllten Bussen, Haltestellenverlegungen ohne Informationen und nicht funktionierende Rufbussysteme. Die restlichen Reklamationen beziehen sich auf die Parkierung und die Bergbahnen: Dabei wünschen sich die Gäste höhere Transportkapazitäten und geringere Wartezeiten.

Konflikt mit Biken & anderen Nutzergruppen

Seit Jahren gehört diese Kategorie zu den drei wichtigsten Hauptkategorien mit den meisten Reklamationen. In diesem Jahr ist in dieser Kategorie mit 21 Nennungen jedoch wie in den Vorjahren weiter ein deutlicher Rückgang zu verzeichnen. Damit scheint das Thema die Wandernden im Vergleich zu den anderen wichtigen Hauptkategorien (Wegnetz/Infrastruktur und Signalisation) zu deutlich weniger Reklamationen zu veranlassen. Die Wichtigkeit dieser Kategorie nimmt weiter ab. Es kann somit davon ausgegangen werden, dass Massnahmen wie die Entflechtung von Wander- und Bikewegen in Hotspotregionen als auch die «Fairtrail»-Kampagne langsam Wirkung zeigen. Betrachtet man die einzelnen Reklamationen, so beziehen sich die meisten Nennungen weiter auf



den Konflikt zwischen Wandernden und Bikenden in den bekannten Bike-Destinationen. Wandernde beschwerten sich vor allem in den Hotspots direkt über Biker auf dem Weg (12 Nennungen) und fordern aktiv eine stärkere Trennung der Wege (6 Nennungen). Die restlichen 2 Reklamationen zu Bikenden benennen den schlechten Zustand der Wanderwege, was aus Sicht der Wandernden eindeutig auf die Nutzung der Wege durch Bikende zurückzuführen ist.

Analysiert man die vorliegenden Reklamationen zu Bikenden noch tiefer, werden weitere Hintergründe ersichtlich: In Bike Hotspots fühlen sich einige Wandergäste bei der Angebotsgestaltung seitens der Destinationen im Gegensatz zu den Bikenden vernachlässigt. Daneben scheint innerhalb des «Problemfelds» Bike auch das Thema E-Bike an Gewicht zu gewinnen. Durch die Zunahme von E-Bikes nutzen mehr Bikende die Wege in peripheren Wandergebieten, welche ohne Bergbahnanlagen bisher schwieriger erreichbar waren. In den Reklamationen wird deutlich, dass die E-Bikes auch aufgrund ihrer Geschwindigkeit bergauf von manchen Wandernden wie Motorfahrzeuge erlebt werden.

Nur eine Nennung bezieht sich innerhalb dieser Kategorie nicht auf die Thematik Biken, sondern auf das illegale Befahren von gesperrten Wegen mit Motorfahrzeugen.

Mutterkühe & Herdenschutz

Es trafen in diesem Jahr 11 Reklamationen zum Thema Mutterkühe und Herdenschutz ein.

Dies ist eine deutliche Zunahme im Vergleich zu den Vorjahren, besonders im Kontext insgesamt leicht zurückgehender Reklamationen. In der Kategorie Mutterkühe gab es 5 Reklamationen. Einige Wandernde beschreiben den Weg aufgrund von vorhandenen Mutterkuhherden als nicht wanderbar, daneben wird eine Kuhattacke gemeldet. Bei der Herdenschutzthematik (6 Nennungen) äussern Gäste ihre Angst vor den Schutzhunden, welche aufgrund der zunehmenden Wolfspopulationen in vielen Gebieten öfter anzutreffen sind. Insgesamt führt die Wolfsthematik zu einer leichten Verunsicherung bei Wandernden. Einerseits direkt, aber vor allem indirekt durch die Präsenz von Herdenschutzhunden.



Signalisation

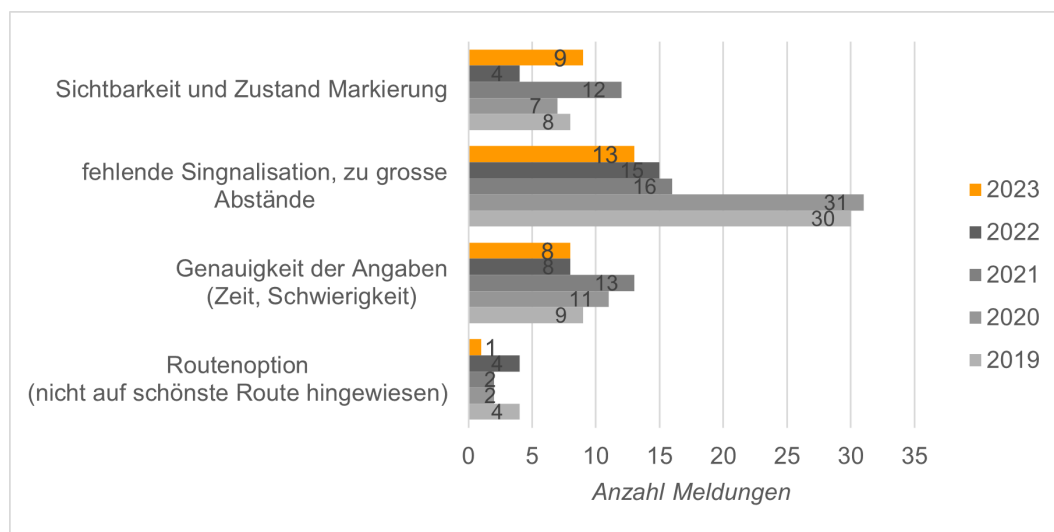


Abb. 4: Reklamationen innerhalb Signalisation

Die Signalisation stellt mit 31 Nennungen die zweithäufigste Kategorie für Beschwerden dar. Insgesamt ist die Wichtigkeit dieser Kategorie ähnlich wichtig wie in den letzten Jahren.

Die häufigste Beanstandung (13 Nennungen) bezieht 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. Zweimal wurde auch festgestellt, dass die Signalisation in eine falsche Richtung zeigt.

Weitere 9 Nennungen thematisieren das Problem, dass zwar Signalisationen/Markierungen vorhanden sind, diese aber sehr schlecht sichtbar oder in einem schlechten Zustand sind.

Neben einer fehlenden Signalisation wird die Genauigkeit der Angaben 8 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.

Zuletzt wird das Thema Routenoptionen einmal genannt: Es wird angemerkt, dass nicht auf den attraktivsten Weg hingewiesen wird: Der Wandergast möchte dabei gerne auf die landschaftlich schönste Wanderroute hingewiesen werden.



Angebote & Services

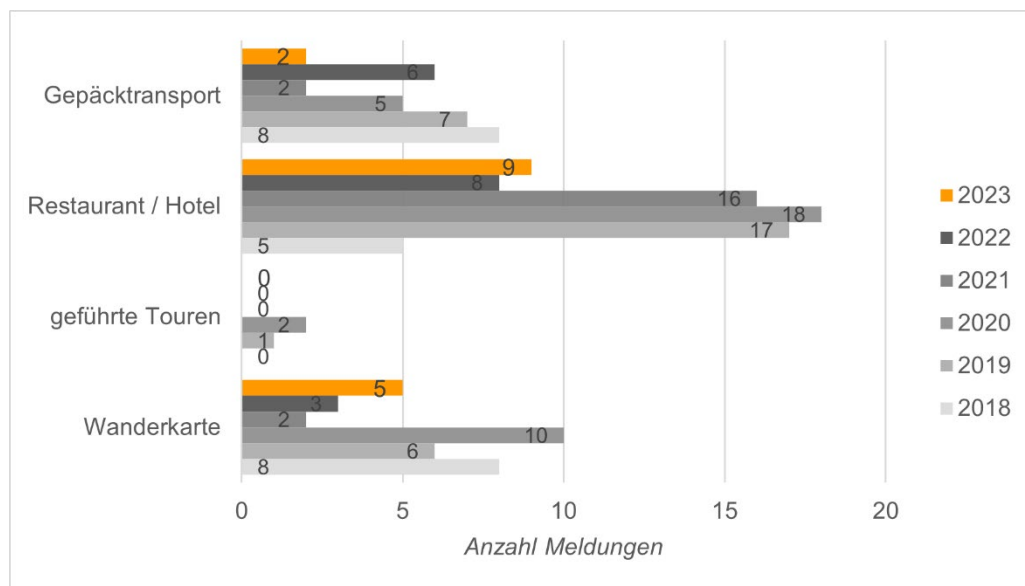


Abb. 5: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Auch dieser Bereich ist mit 16 Nennungen im Vergleich zu den Vorjahren ähnlich wichtig.

Weiterhin ist mit 9 Nennungen vor allem das Angebot in manchen Restaurants/Hotels Anlass zur Kritik. Dies betrifft mehrheitlich Restaurants/Hotels entlang von Weitwanderrouten. Der Hauptteil der Reklamationen geht auf die Qualität der Produkte zurück und dabei insbesondere auf Lunchpakete während Weitwanderungen. Ein kleiner Teil bezieht sich auf die Ausstattungskategorie von einigen wenigen Hotels entlang von Weitwanderwegen. Grundsätzlich sind die Weitwandernden in dieser Kategorie sehr zufrieden, was in den Reklamationen auch 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.

Die Kategorie Wanderkarte wird 5 Mal genannt. Dies betrifft vor allem die Richtigkeit/Genauigkeit der Angaben.

Nur 2 Nennungen beziehen sich auf den Gepäcktransport auf Weitwanderwegen, welcher aber meistens reibungslos funktioniert.

Wegnetz/Infrastruktur

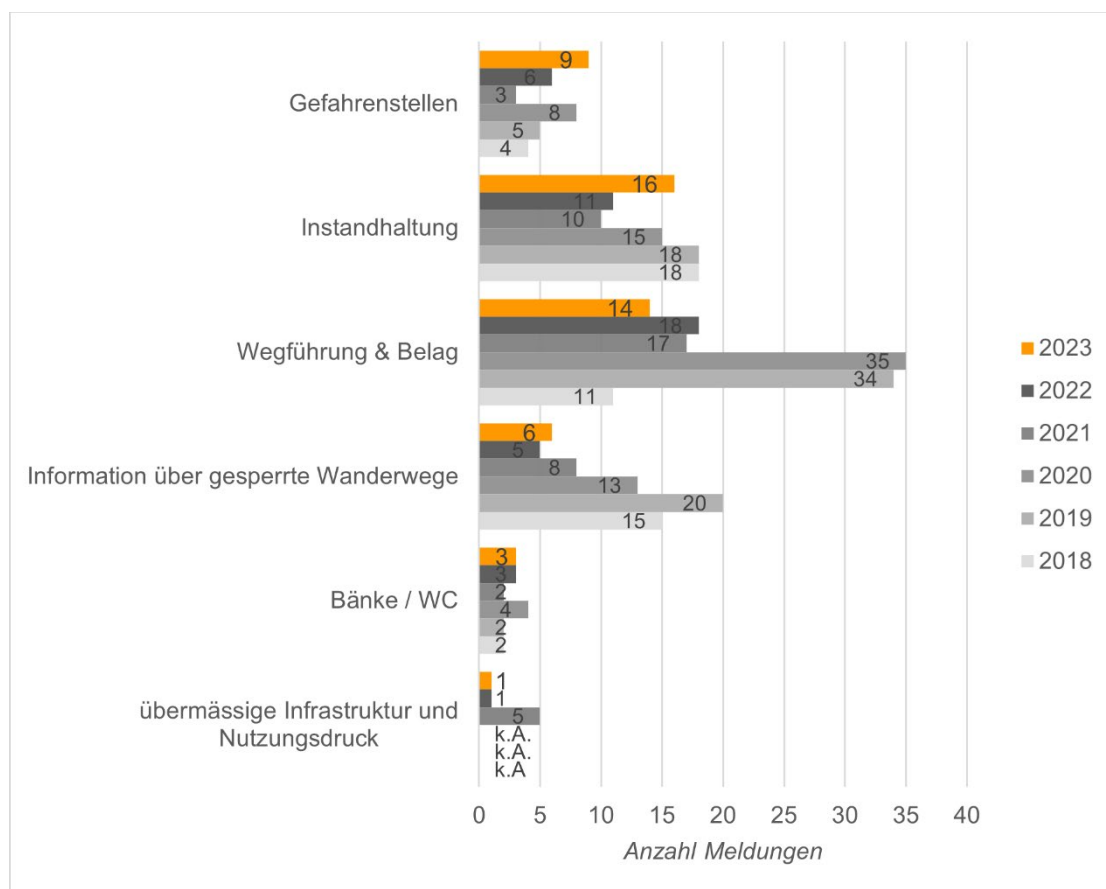


Abb. 6: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Dieser Bereich hat mit 49 Nennungen als einzige Hauptkategorie (zusammen mit der Thematik Mutterkühe und Herdenschutz) im Kontext abnehmender Reklamationen an Wichtigkeit gewonnen. Er stellt wie schon 2022 die wichtigste Ursache für Reklamationen in diesem Jahr dar. Für diesen Bereich werden ebenfalls Unterkategorien ausgewertet, die ein besseres Verständnis der Problematik erreichen sollen und auch auf aktuelle Trends hinweisen können.

Die Instandhaltung wird 16 Mal thematisiert. Damit ist sie neu die wichtigste Unterkategorie. Dabei handelt es sich überwiegend um die Instandhaltung der Wege, die in einigen Bereichen nicht ausreichend gepflegt sind. Wiederum werden schlecht gemähte Wegabschnitte auch in diesem Jahr mehrmals angesprochen. Daneben wird aber erstmals auch die Thematik Littering verstärkt angesprochen. Eine Zunahme von Müll entlang von Wegen führt zu einer insgesamt stärkeren Bedeutung dieser Kategorie.

Mit 14 Nennungen stellt die Kategorie Wegführung & Belag auch weiterhin einen sehr wichtigen 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 stark ausgebaute» Wege (Verbreiterungen im Rahmen vom Ausbau von Naturstrassen) genannt und es wird kritisiert, dass die Wege durch Gebiete führen, die nicht reizvoll sind. 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. Eine Meldung ging neuerdings innerhalb dieser Kategorie auch zur Thematik barrierefreies Wandern ein.

9 Reklamationen wurden zu schlecht gesicherten Gefahrenstellen eingesammelt und die mangelnde Information über gesperrte Wanderwege wird 6 Mal genannt. Hier wünscht der Gast eine bessere, aktivere und sichtbarere Kommunikation innerhalb der Destination und bevor er mit der Wanderung beginnt. Insbesondere bei Wegsperrungen oder Auflösungen von Wegsperrungen ist eine genaue Information vor Ort wichtig.

In der Kategorie Bänke/WC gab es 3 Reklamationen. Alle 3 Reklamationen beziehen sich auf den Wunsch, dass entlang von Wanderwegen mehr Bänke aufgestellt werden sollten.

Zum Thema «übermässige Infrastruktur und Nutzungsdruck» ging auch dieses Jahr nur eine Reklamation ein. Es ist zu erkennen, dass diese Kategorie nach den starken Bergsommern im Jahr 2020 und 2021 die Wandernden wie schon im Jahr 2022 weniger beeinträchtigt.



5. Vergleich Wanderreklamationen und Reklamationen graubündenBike

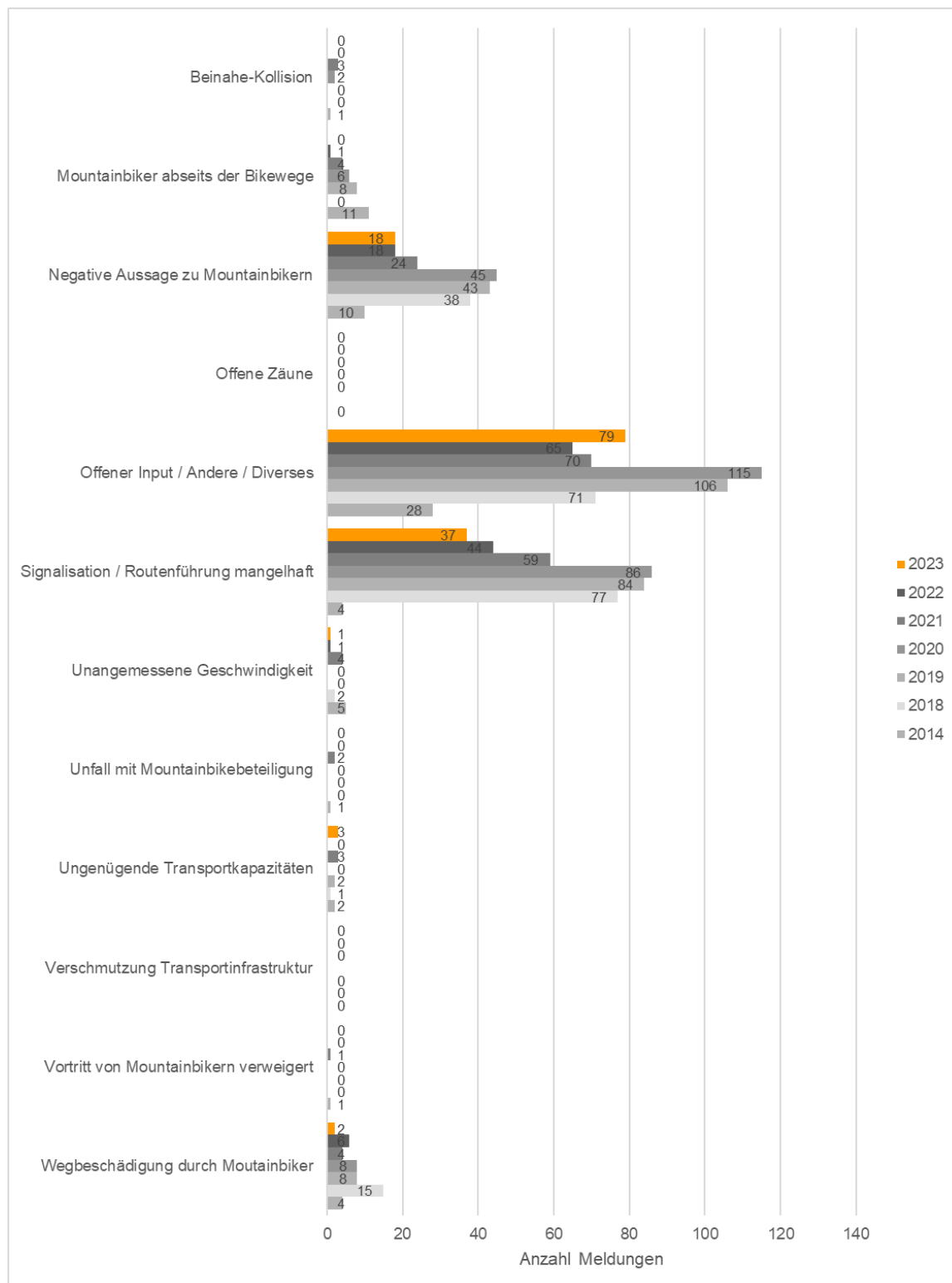


Abb. 7: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2018-2023 und frühere Reklamationen graubündenBike (2014)



In dieser Darstellung ist zu erkennen, dass Wandernde in den Jahren 2018-2023 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. 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 Wandern 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 bei der Wanderreklamationsanalyse 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 (140) haben im Vergleich zum Vorjahr zwar leicht zugenommen (5 Reklamationen mehr). Berücksichtigt man aber die Ausweitung um sechs neue Anlaufstellen mit insgesamt 22 Reklamationen im Jahr 2023 ist kantonsweit weiter von einem Rückgang der Reklamationen zum Thema Wandern feststellbar. Der Rückgang der Reklamationen verteilt sich dabei unterschiedlich auf die Destinationen, womit beim Rückgang insgesamt auch lokale Besonderheiten in einigen Destinationen berücksichtigt werden müssen.

Die Reklamationen konnten erstmals von 20 Anlaufstellen des Kantons eingesammelt werden. Damit spiegeln die Ergebnisse dieses Jahres ein noch flächendeckenderes Bild als bisher. Die starke Unterscheidung der Anzahl von Reklamationen zwischen einzelnen Anlaufstellen darf dabei nicht überinterpretiert werden. Diese ist nicht unbedingt besonders «unbefriedigenden» Verhältnissen in der jeweiligen Region geschuldet, sondern hängt vielmehr mit unterschiedlichen Systematiken der Datensammlung in den Regionen zusammen. 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 140 Reklamationen zum Wandern im Sommer/Herbst 2023 zeigt, dass das Wegnetz und die Infrastruktur weiterhin die wichtigste Quelle für Reklamationen sind. Diese Kategorie ist die Einzige innerhalb der drei Hauptkategorien mit den meisten Nennungen, in welcher eine klare Zunahme von Reklamationen stattgefunden hat. Daneben spielt die Kategorie Signalisation weiter eine wichtige Rolle. Der Konflikt zwischen Biken und Wandern hat insgesamt an Brisanz verloren. Neben diesen drei wichtigsten Kategorien fällt vor allem eine Zunahme der negativen Rückmeldungen im Bereich Mutterkühe und Herdenschutz auf.

Folgende Themen gilt es aus der Analyse 2023 im Bereich Wandern zu beachten, um für die Gäste ein attraktives Wandererlebnis zu bieten:

- Das Wegnetz und die Infrastruktur ist weiterhin die wichtigste Kategorie. Sie hat im Vergleich zum Vorjahr bei der Wichtigkeit sogar zugenommen. Dies bezieht sich einerseits auf den Zustand der Wege (Instandhaltung und Gefahrenstellen). Dabei lässt sich neuerdings erkennen, dass das Thema Littering ein Problem darstellt. Daneben wird innerhalb dieser Kategorie die Wegführung oft genannt. Es werden das Wandern auf Hartbelag und Wegstrecken entlang von Strasseninfrastruktur (Lärm) kritisiert. Auch die direkte Umgebung des Weges spielt eine wichtige Rolle für das Wandererlebnis (naturnahe Ausgestaltung). Zuletzt könnten Informationen über gesperrte Wege in manchen Regionen besser verbreitet werden.



- Die Signalisation bleibt 2023 weiterhin die zweitwichtigste Hauptkategorie. Innerhalb dieser Thematik werden fehlende Signalisationen/Markierungen auf der Wanderung kritisiert. Daneben spielt der Zustand der Wegweiser/Markierungen und die Genauigkeit der Angaben (Zeit/Schwierigkeit) auf den Wegweisern eine wichtige Rolle bei den Reklamationen innerhalb dieser Kategorie.
- Im Bereich des Konfliktes zwischen Biken und Wandern fühlen sich Wandernde insbesondere auf den Wegen in grösseren Bike-Destinationen von Bikenden gestört. Diese Kategorie ist weiterhin an dritter Stelle. Die Zahl der Reklamationen hat in diesem Bereich aber weiter stark abgenommen. Somit ist diese Kategorie im Vergleich zu früher nun weniger problematisch einzuschätzen. Entflechtungsmassnahmen in den bekannten Bikedestinationen und die «Fairtrail»-Kampagne scheinen Wirkung zu zeigen. In bekannten Hotspots kann die Zufriedenheit von Wandernden weiter durch Entflechtungsmassnahmen und «Fairtrail»-Kampagnen gesteigert werden. Ein neueres Risiko scheint die Thematik von E-Bikes in peripheren Wandergebieten ohne Bergbahnanschluss zu sein. Dies gilt es weiter zu beobachten.



Abbildungen

Abbildung 1: Reklamationen nach Anlaufstellen 2018-2023

Abbildung 2: Reklamationen nach Anlaufstellen neue Partnerdestinationen ab 2023

Abbildung 3: Reklamationen nach Hauptkategorien

Abbildung 4: Reklamationen innerhalb Signalisation

Abbildung 5: Reklamationen innerhalb Angebote & Services

Abbildung 6: Reklamationen innerhalb Wegnetz/Infrastruktur

Abbildung 7: Vergleich Nennungen Wanderreklamationen 2018 – 2023 und frühere Reklamationen graubündenBike

Partner der Reklamationsanalyse 2023

Destinationen und Trägerschaften von Weitwanderwegen

Arosa

Bregaglia-Engadin

Chur

Davos Klosters

Engadin Samnaun Val Müstair / Via Engiadina

Flims Laax Falera

Heidiland

Lenzerheide

Prättigau

Savognin Bivio Albula

Sedrun Disentis

St. Moritz

Surselva

Valposchiavo

Via Spluga

Walserweg Graubünden

Dachorganisationen und Leistungsträger Mobilität

Wanderwege Graubünden

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	