

# STUDIE

## BARRIEREFREIER TOURISMUS HEUTE – EINE MOMENTAUFNAHME

MOMENTAUFNAHME IN DER DACH-REGION IN BEZUG AUF DAS  
UNTERTHEMA: "BARRIEREFREIE UNTERKÜNFTE" AUS DER PERSPEKTIVE DER  
ANBIETER UND DES KONSUMENTEN.

"VOR- UND NACHTEILE EINES ZERTIFIKATES FÜR BARRIEREFREIE ANGEBOTE  
IM BEREICH FREIZEIT UND TOURISMUS"

BEZOGEN AUF DIE SCHWEIZ: Braucht die Schweiz ein Zertifikat für  
„Barrierefreies Reisen“, welches nationalweit ausgerollt wird und über die  
Landesgrenzen hinaus anschlussfähig an Zertifikate aus anderen Ländern ist?

Autorin:

Ulrike Liebert • Binzmatt 13 • 8142 Uitikon Waldegg

ulrike.liebert@uzh.ch • 0041 79 28 79 755

Die vorliegende Studie ist Teil einer Arbeit, welche im Rahmen des Studiums an der Universität Zürich im Frühjahrssemester 2016 entstand.

## ABSTRACT

Die Studie beleuchtet die "Vor- und Nachteile eines Zertifikates für barrierefreie Angebote im Bereich Freizeit und Tourismus". Sie basiert sowohl auf Literatur als auch auf einer Umfrage auf der Basis von zwei Fragebögen und Gesprächen. Ziel ist es eine Momentaufnahme in den Ländern Deutschland, Österreich und der Schweiz – in der sogenannten DACH-Region - in Bezug auf das Unterthema: "barrierefreie Unterkünfte“ zu machen. Hierbei wird sowohl die Perspektive der Anbieter als auch die Perspektive der Konsumenten beleuchtet.

## VORWORT

Der Stand bzgl. barrierefreier Tourismus in den Ländern Deutschland, Österreich und der Schweiz ist sehr unterschiedlich. Festzustellen ist, dass es in Deutschland bereits ein Kennzeichnungssystem für barrierefreie Angebote im Bereich Freizeit und Tourismus für Verkehr, Unterkünfte, Kulinarik, Tourismusattraktionen und Kultur gibt. Nach diesem Kennzeichnungssystem zertifizierte Angebote sind auf der Webseite „reisen-fuer-alle.de“ zu finden. Neben diesem Angebot gibt es in Deutschland verschiedene andere Online-Plattformen, welche ähnliche Angebote publizieren. Anbieter sind hier u.a. Regionen; Städte; Institutionen, welche Behinderte vertreten und Vereine. In Österreich gibt es kein offizielles Kennzeichnungssystem. Ein Privat-Unternehmen prüft entsprechende Angebote gemäss vorliegenden DIN-Standards und publiziert diese Angebote auf [barrierefrei-austria.at](http://barrierefrei-austria.at). Verschiedene Tourismus-Regionen in Österreich erfassen barrierefreie Angebote und stellen diese zentral zur Verfügung wie z.B. [tirol.at/reisefuehrer/barrierefrei](http://tirol.at/reisefuehrer/barrierefrei). Neben diesen „geprüften“ Angeboten gibt es auch in Österreich verschiedene Plattformen, welche ungeprüfte barrierefreie Angebote publizieren. Anbieter dieser „semi-professionellen“ Plattformen sind wie in Deutschland auch meist Städte; Institutionen, welche Behinderte vertreten und Vereine (semi-professionelle Angebote steht hier für nicht nach DIN geprüfte Angebote). In der Schweiz gibt es bislang auch kein offizielles Kennzeichnungssystem für barrierefreie Angebote im Freizeit- und Tourismus-Sektor. Verfügbare Angebote, die meist online zu finden sind, werden grösstenteils von Institutionen, welche Behinderte vertreten und Vereine zusammengetragen und publiziert

## INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG.....	1
DEFINITIONEN.....	2
AUSGANGSSITUATION .....	6
BARRIEREFREIE FREIZEIT- UND TOURISMUS-ANGEBOTE .....	8
KENNZEICHNUNGSSYSTEM „REISEN FÜR ALLE“ ALS BEISPIEL .....	12
MOMENTAUFNAHME IN DER DACH-REGION IN BEZUG AUF DAS UNTERTHEMA: "BARRIEREFREIE UNTERKÜNFTE" .....	14
MOMENTAUFNAHME: ANBIETER .....	14
MOMENTAUFNAHME: KONSUMENTEN.....	21
"VOR- UND NACHTEILE EINES ZERTIFIKATES FÜR BARRIEREFREIE ANGEBOTE IM BEREICH FREIZEIT UND TOURISMUS" .....	32
BEZOGEN AUF DIE SCHWEIZ .....	34
EMPFEHLUNGEN WEITERES VORGEHEN.....	36
ZUSAMMENFASSUNG .....	36
ANHANG .....	37
LITERATURVERZEICHNIS .....	41
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	45
TABELLENVERZEICHNIS.....	45

## "VOR- UND NACHTEILE EINES ZERTIFIKATES FÜR BARRIEREFREIE ANGEBOTE IM BEREICH FREIZEIT UND TOURISMUS"

# PRO

Die Momentaufnahme gibt ein realistisches Bild der Situation der Anbieter und Konsumenten von barrierefreien Angeboten wieder.

Der Bedarf für ein Zertifikat ist auf beiden Seiten gegeben.

Ein Zertifikat trägt dazu bei, die Qualität eines Angebots

vergleichbar zu machen. Im Zusammenhang mit dem Thema Freizeit

und Tourismus ist der den befragten Personen wichtig ein anschlussfähiges oder EU-weites Kennzeichnungssystem implementiert zu haben, um einen aussagekräftigen und verlässlichen Vergleich über die eigene Landesgrenze hinweg anstellen zu können. Befragte Personen nennen den Faktor verfügbares Budget und das Preis-Leistungs-Verhältnis des Angebots, welche in den Entscheidungsprozess für oder gegen eine Angebot einfließen. Ein über die Landesgrenzen hinausgehendes Kennzeichnungssystem, ermöglicht einen Preis-Leistungsvergleich. Gleichermassen wird erwähnt, dass die Angebote durch eine Kennzeichnung greifbar werden. Neben der Greifbarkeit, die einhergeht mit der besseren Sichtbarkeit geht es auch um die verlässliche Deckung der Bedürfnisse der Zielgruppe.

Argumente gegen ein einheitliches Kennzeichnungssystem sind u.a. die Kosten für die Entwicklung, Implementierung und Etablierung. Die Betriebe sind bereits mit Investitionen für den Umbau belastet und sind angehalten weitere Zertifizierungen im Qualitäts- und ISO-Bereich durch zu führen.

# CONTRA

Ein Schweizer Betrieb erwähnt den Aufwand in Bezug auf Kosten und Ressourcen für das Schweizer Qualitäts-Labels „Q“ und stellt den Nutzen gegenüber. Verschiedene Betriebe erwähnen in Gesprächen, dass sie die Verfügbarkeit eines barrierefreien Angebots bereits als Standard sehen.

So besteht der Bedarf für ein Kennzeichnungssystem für barrierefreie Angebote eventuell nur über einen limitierten Zeitraum, bis die Angebote Einzug in das Standard-Portfolio der Freizeit- und Tourismus-Industrie erhalten hat.

## BEZOGEN AUF DIE SCHWEIZ

BRAUCHT DIE SCHWEIZ EIN ZERTIFIKAT FÜR „BARRIEREFREIES REISEN“, WELCHES NATIONALWEIT AUSGEROLLT WIRD UND ÜBER DIE LANDESGRENZEN HINAUS ANSCHLUSSFÄHIG AN ZERTIFIKATE AUS ANDEREN LÄNDERN IST?

Aufgrund der geringen Teilnahme von Schweizer Konsumenten an der Umfrage, ist es nicht möglich eine Aussage in Bezug auf den Bedarf nach einem Zertifikat in der Schweiz aus Konsumentensicht zu treffen. Betrachtet man die Vorteile für ein Zertifikat aus der Perspektive der befragten Personen aus der DACH-Region, könnte die Annahme getroffen werden, dass es der Nutzergruppe von barrierefreien Angeboten hilft. Zu nennen sind hier die Aussagekraft der Angebote, die Greifbarkeit, die Sichtbarkeit und die Option des Vergleiches, wenn das Zertifikat anschlussfähig ist an Kennzeichnungssysteme aus anderen Ländern.

Von Seiten der Anbieter wird klar gesagt, dass man sich ein solches Kennzeichnungssystem wünscht. Hier wird explizit hervorgehoben, dass es wichtig ist, dass dieses anschlussfähig an Zertifikate aus anderen Ländern ist. Interessant hier ist, dass der Wunsch für die Implementierung eines entsprechenden Kennzeichnungssystems in der Schweiz auch aus den Ländern Deutschland und Österreich kommt. Argumente hier sind Synergien und wirtschaftliche Faktoren, die durch die Vergleichbarkeit möglich werden. Synergien sieht man u.a. darin, dass das Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ erfolgreich etabliert wurde, eine hohe Akzeptanz aufweist und bereits Erfolge vorweisen kann. Die Infrastruktur im Sinne von Prüfprozess, Schulungsunterlagen, Kriterienkatalog, Plattform und andere könnten in den Ländern Österreich und der Schweiz effizient ausgerollt werden.

Wirtschaftliche Faktoren spiegeln sich nicht nur in der Übernahme des bestehenden Systems wieder, sondern auch in den Möglichkeiten gemeinsame Produkte anbieten zu können, die den Bedarf der älteren Generation treffen und durch die Rahmenbedingungen in der DACH-Region gegeben sind (Sicherheit, hoher Standard, gute Infrastruktur, Sprache und Klima).



### 03 ANHANG: FRAGEBOGEN ANBIETER

(Der Fragebogen war ONLINE verfügbar.)

#### Ich kann durch ein barrierefreies Angebot meine Auslastung steigern, ...

- weil die Nachfrage für barrierefreie Angebote auf Grund der älter werdenden Gesellschaft steigt.
  - weil die Person, die das barrierefreie Angebot nutzt, meistens Begleitpersonen mitbringt.
  - weil zufriedene Kunden, die das barrierefreie Angebot nutzen, immer wieder kommen.
  - weil es wenige barrierefreie Angebote gibt und ich somit in einer Nische agiere.
  - wenn das Freizeitangebot und die Infrastruktur im Umfeld auch barrierefrei gestaltet ist.
  - trifft nicht zu: bis jetzt ist noch keine Steigerung der Auslastung bezüglich barrierefreies Angebot spürbar.
  -
- 

#### Mein barrierefreies Angebot wird vor allem ...

- über Mund-zu-Mund-Propaganda weiterempfohlen.
  - über Online-Plattformen bekannt gemacht.
  - über Institutionen, die Menschen mit Handicap beraten, vermittelt.
  - über Verkaufsmaterialien (Broschüren, Flyer und Poster) bekannt gemacht.
  - über ONLINE-Anzeigenschaltungen erfolgreich vermittelt.
  - über PRINT-Anzeigenschaltungen erfolgreich vermittelt.
  - über ein Reisebüro.
  -
- 

#### Ein Zertifikat für barrierefreie Angebote wie z.B. das Deutsche Zertifikat "Reisen für Alle", ...

- hilft mir in der Vermarktung meines Angebotes.
  - hilft den Kunden einen verlässlichen Überblick über die Aussagekraft meines Angebots zu bekommen.
  - wäre sinnvoll, auch in Österreich zu etablieren.
  - wäre sinnvoll, auch in der Schweiz zu etablieren.
  - macht nur Sinn, wenn es über die Landesgrenzen hinweg anschlussfähig ist (Europaweit etabliert wird).
  -
- 

\_\_\_\_\_  
Vor- & Nachname (optional)

\_\_\_\_\_  
eMail (optional<sup>1)</sup>)

\_\_\_\_\_  
Art der Unterkunft: Hotel, Pension, ... (Pflichtfeld)

<sup>1)</sup> Bitte angeben, wenn Sie die Ergebnisse erhalten möchten.

## 04 ANHANG: FRAGEBOGEN KONSUMENTEN

(Der Fragebogen war ONLINE verfügbar.)

### Ein Zertifikat für barrierefreie Unterkünfte hilft mir, weil ...

- ich davon ausgehe, dass die zertifizierte Unterkunft sicher meinen Bedürfnissen entspricht.
- weil durch eine Zertifizierung hochwertige Angebote greifbar werden (ansonsten schwer zu finden).
- \_\_\_\_\_

### Ein Zertifikat für barrierefreie Unterkünfte hilft mir NICHT, weil ...

- das Zertifikat nicht aussagekräftig ist.
- das Zertifikat in einem anderen Land nicht dem Standard meines Landes entspricht.
- es mich stigmatisiert.
- \_\_\_\_\_

### Ich finde die Angebote über ...

- eine allgemeine Suche im Internet.
- eine Institution, die mir bei der Suche und Organisation einer Reise hilft.
- Anzeigen in Zeitschriften.
- eine Online-Plattform für barrierefreie Unterkünfte im Internet.
- im Reisebüro.
- \_\_\_\_\_

### Ich reise immer mit Begleitpersonen an und ...

- möchte, dass meine Begleitung sich auch wohl fühlt.
- suche die Unterkunft entsprechend meinen Bedürfnissen aus.
- \_\_\_\_\_

### Bin ich mit einer Unterkunft zufrieden, ...

- komme ich immer wieder.
- empfehle ich die Unterkunft weiter.
- \_\_\_\_\_

### Entscheidungskriterien für eine Buchung sind ...

- aussagekräftige Bilder auf der Webseite des Anbieters.
- Sichtbarkeit von barrierefreien Angeboten im Hauptmenü der Webseite.
- eine kompetente Beratung durch:  das Reisebüro und/oder  durch den Anbieter.
- \_\_\_\_\_

### Um die Auswahl von barrierefreien Unterkünften zu verbessern, würde ich mir wünschen ...

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Vor- & Nachname (optional)

\_\_\_\_\_  
eMail (optional<sup>1)</sup>)

\_\_\_\_\_  
Art der Beeinträchtigung (Pflichtfeld)

<sup>1)</sup> Bitte angeben, wenn Sie die Ergebnisse erhalten möchten.