



## DECKBLATT

**Name Autor/Autorin:** Isabel Maria Prassl, BA

Persönliche **Kontakt**daten<sup>1</sup>: isabel.prassl@edu.fhg-tirol.ac.at

**Titel** und ggf. Untertitel der Arbeit: Barrierefreies Reisen

„Barrierefreies Reisen – Probleme, Risiken und Chancen des barrierefreien Tourismus“

**Name Betreuer/Betreuerin:** Frau Kathrin Hofer-Fischanger, BA, MA

**Name der Ausbildungseinrichtung:** FH JOANNEUM, Institut Gesundheits- und Tourismusmanagement

**Kontakt**daten Institut (E-Mail-Adresse): kathrin.hofer-fischanger@fh-joanneum.at

**SDG-Kategorie**<sup>2</sup>:

- SDG 1:** **Armut** in all ihren Formen und überall beenden
- SDG 2:** Den **Hunger** beenden, **Ernährungssicherheit** und eine bessere **Ernährung** erreichen und eine nachhaltige **Landwirtschaft** fördern
- SDG 3:** Ein **gesundes Leben** für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern
- SDG 4:** Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige **Bildung** gewährleisten und Möglichkeiten **lebenslangen Lernens** für alle fördern
- SDG 5:** **Geschlechtergerechtigkeit** erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen
- SDG 6:** Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von **Wasser und Sanitärversorgung für alle** gewährleisten
- SDG 7:** Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner **Energie** für alle sichern
- SDG 8:** Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges **Wirtschaftswachstum**, produktive **Vollbeschäftigung** und **menschenwürdige Arbeit** für alle fördern
- SDG 9:** Eine widerstandsfähige **Infrastruktur** aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige **Industrialisierung** fördern und Innovationen unterstützen
- SDG 10:** **Ungleichheit** in und zwischen Ländern **verringern**
- SDG 11:** **Städte und Siedlungen** inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten
- SDG 12:** Nachhaltige **Konsum- und Produktionsmuster** sicherstellen
- SDG 13:** Umgehend Maßnahmen zur **Bekämpfung des Klimawandels** und seiner Auswirkungen ergreifen
- SDG 14:** **Ozeane, Meere und Meeresressourcen** im Sinne nachhaltiger Entwicklung erhalten und nachhaltig nutzen
- SDG 15:** **Landökosysteme** schützen, wiederherstellen und ihre nachhaltige Nutzung fördern, **Wälder** nachhaltig bewirtschaften, **Wüstenbildung bekämpfen**, **Bodendegradation beenden und umkehren** und dem Verlust der **biologischen Vielfalt** ein Ende setzen
- SDG 16:** **Friedliche und inklusive Gesellschaften** für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen **Zugang zur Justiz** ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive **Institutionen** auf allen Ebenen aufbauen
- SDG 17:** **Umsetzungsmittel stärken** und die Globale Partnerschaft für nachhaltige Entwicklung mit neuem Leben erfüllen

**Haupt-SDG der Arbeit:** SDG 3

3-5 **Keywords**<sup>3</sup>: Barrierefreiheit, Reisen, Tourismus, Behinderung

<sup>1</sup> Die Angabe dieser Information steht Ihnen frei. Sie ermöglicht dem Interessenten mit Ihnen in Kontakt zu treten.

<sup>2</sup> Welchem der 17 SDG's kann diese Arbeit zugeordnet werden? Bitte kreuzen Sie alle Ziele an, zu denen Ihre Arbeit einen wesentlichen Bezug herstellt und geben Sie darüber hinaus jenes SDG an, das von der Arbeit am meisten betroffen ist.

<sup>3</sup> Zentrale Begriffe zur inhaltlichen Erfassung der wesentlichen behandelten Aspekte.

FH JOANNEUM Gesellschaft mbh

## **Barrierefreies Reisen**

„Probleme, Risiken und Chancen des barrierefreien Tourismus“

### **Bachelorarbeit**

**zur Erlangung des akademischen Grades einer**

**Bachelor of Arts in Business**

eingereicht am

Fachhochschul-Studiengang Gesundheitsmanagement im Tourismus

**Betreuerin: Kathrin Hofer, BA, MA**

**eingereicht von: Isabel Maria Prassl**

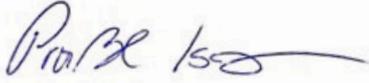
**Personenkennzahl: 1610369044**

Gesamtzeichenanzahl: 60.200

November 2018

### Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre an Eides statt, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit selbständig und ohne die Benutzung anderer, als der angegebenen Hilfsmittel verfasst habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Diese Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungskommission vorgelegt und auch nicht veröffentlicht.



---

Isabel Maria Prassl,  
Bad Gleichenberg, November 2018

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung .....	6
1.1.	Ausgangssituation und Problematik .....	6
1.2.	Forschungsfrage .....	7
1.3.	Methodik .....	8
1.4.	Zielsetzung der Arbeit .....	8
1.5.	Aufbau der Arbeit .....	9
2.	Begriffsdefinitionen .....	10
2.1.	Definition und historischer Rückblick von „Behinderung“ .....	10
2.2.	Definition Barrierefreiheit .....	11
2.3.	Definition Diskriminierung .....	12
3.	Arten von Behinderungen .....	13
3.1.	Körperbehinderungen: Motorische Einschränkungen .....	13
3.2.	Mobilitätsbehinderung .....	13
3.3.	Sinnesbehinderung – Gehörlosigkeit .....	15
4.	Rechtliche Situationen behinderter Menschen .....	16
5.	Barrierefreier Tourismus .....	18
5.1.	Marktpotential eines barrierefreien Tourismus in der EU und in Österreich .....	18
5.2.	Pyramide der Barrierefreiheit .....	19
5.3.	Barrierefreie Architektur .....	20
5.3.1.	Personen im Rollstuhl .....	21
5.3.2.	Gehörlose Personen .....	22
5.4.	Reisephase .....	23
5.4.1.	An- und Abreise .....	24
5.4.1.1.	Bahn und Bus .....	24
5.4.1.2.	Flugreisen .....	24
6.	Untersuchungsdesign .....	26
7.	Untersuchungsergebnisse .....	28
7.1.	Interview 1 – „der zufriedene Reisende“ .....	28
7.2.	Interview 2 – „der kritische Reisende“ .....	32
8.	Schlussfolgerung .....	36
8.1.	Zusammenfassung der Ergebnisse .....	36
8.2.	Diskussion .....	37
8.3.	Kritikpunkte Literatur und Methodik .....	38
8.4.	Ausblick und offene Fragen .....	39
9.	Literaturverzeichnis .....	41
	Anhang .....	44

## **Abstract**

Traveling is an evermore challenge for wheelchair users and deaf people. During and even before they are going on a trip they are reliant on different aids, which means problems occur pretty often, so they never really know what to expect when going on holidays.

Problems such as an absence of a lift and/or a lack of communication make the process of travelling difficult for many people. These so-called “barriers” are not visible to many of us because only affected people know how it feels, not being able to go on holidays, as the desired destination is not designed for wheelchair users.

The aim of this work was to find out in which areas of the tourism industry the biggest barriers exist and in which way the current barriers affect the way of travelling. The methodology includes an intensive literature research in order to give an insight into the topics „disability“ and „barrier-free travelling“. The bachelor thesis is based on studies and reports of the Federal Ministry of Social Security, Generations and Consumer Protection, as well as two qualitative interviews of affected travelers. Throughout the interviews the travel behavior of an Austrian wheelchair user and of a deaf person was examined and analyzed. The results largely confirm the assumption that barriers are still blocking people’s way to freedom. Even today in the 21st century they are confronted with a multitude of problems along the tourism service chain. Obtaining useful information is one of the biggest deficiency. Keep in mind the focus, that people with disabilities have the same travel needs and motives as everyone else.

## **Keywords**

Accessibility, Travel, Tourism, Disability, Wheelchair users, Deaf people

## **Zusammenfassung**

Reisen ist für Menschen im Rollstuhl und gehörlose Menschen eine Herausforderung, da sie vor Antritt und während der Reise häufig auf Hilfsmittel angewiesen sind. Dadurch stoßen sie oftmals auf Probleme und Unannehmlichkeiten. Probleme wie ein fehlender Fahrstuhl und/oder ausbleibende Kommunikation erschweren tagtäglich das Reisen für einen großen Teil unserer Bevölkerung. Diese sogenannten „Barrieren“ sind für viele nicht sichtbar, denn nur die betroffenen Personen wissen, wie es sich anfühlt, nicht in den Urlaub fahren zu können, da die gewünschte Urlaubsdestination beispielsweise nicht für RollstuhlfahrerInnen ausgelegt ist.

Das Ziel dieser Arbeit war es herauszufinden, in welchen Bereichen der Tourismusbranche die größten Barrieren vorliegen und welche Auswirkungen dies auf die Reisenden hat. Die Methodik umfasst eine intensive Literaturrecherche, die einen Einblick in die Themen „Behinderung“ und „barrierefreies Reisen“ geben soll. Die Basis der Bachelorarbeit beruht auf Studien und Berichten des Bundesministeriums für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz sowie zwei qualitativen Interviews von betroffenen Personen. Dabei wurde das Reiseverhalten von einem österreichischen Rollstuhlfahrer und einem Gehörlosen und deren Probleme untersucht und analysiert. Die Ergebnisse bestätigen zum großen Teil die Annahme, dass Barrieren auch noch im 21. Jahrhundert den Menschen ihren Weg zur Freiheit versperren, denn Reisende mit Behinderungen werden stets mit einer Vielzahl von Problemen entlang der touristischen Servicekette konfrontiert. Vor allem liegt ein Mangel in der Informationsbeschaffung vor. Es muss im Fokus gehalten werden, dass Menschen mit Behinderungen dieselben Reisebedürfnisse und –motive haben wie alle anderen Menschen auch.

## **Schlüsselwörter**

Barrierefreiheit, Reisen, Tourismus, Behinderung, RollstuhlfahrerInnen, Gehörlose

# 1. Einleitung

Die vorliegende Arbeit thematisiert die stets vorhandenen Barrieren in der Tourismusbranche für Menschen mit Behinderungen. Es soll aufgezeigt werden, welche Barrieren vorhanden sind und mit welchen Maßnahmen diesen entgegengewirkt werden könnte. Die Arbeit bezieht sich insbesondere auf gehörlose Personen und Menschen im Rollstuhl.

## 1.1. Ausgangssituation und Problematik

Im Jahre 2003 wurde eine umfassende Herstellung von Barrierefreiheit in allen Bereichen unserer Gesellschaft gefordert. Mit dem Beschluss des Rates der Europäischen Union wurde das Jahr 2003 zum Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen erklärt (BMWA, 2003, S.1).

Dennoch existieren laut dem Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz wenig barrierefreie Angebote in der Tourismusbranche. Außerdem wird die Anzahl der über 60-jährigen lebenden Personen in Österreich bis zum Jahr 2035 bei 2,7 bis 3 Millionen liegen (Hitsch, Peters & Weiermair zitiert nach BMSG, 2004). Demzufolge werden barrierefreie Angebote nicht nur von Menschen mit Beeinträchtigungen, sondern auch von älteren Menschen gefordert werden, da die Anzahl behinderter SeniorInnen aufgrund des demografischen Wandels rasant ansteigen wird. (Hitsch et al., zitiert nach ADAC, 2003; BMAS, 2017, S.28). In der gesamten Europäischen Union leben derzeit bis zu 80 Millionen Menschen mit Behinderungen, bzw. mit einem lang andauernden Gesundheitsproblem, welche alle das Verlangen nach barrierefreien Angeboten haben (BMAS, 2017, S.15). Österreich liegt mit 33,1% gemeinsam mit Finnland auf dem fünften Platz innerhalb der EU (Anteil der Menschen mit Behinderung in Österreich über EU-Schnitt, o.J.).

Für etwa 10% der Bevölkerung ist eine barrierefreie zugängliche Umwelt zwingend erforderlich, für etwa 30 bis 40% notwendig und für 100% komfortabel (BMWA, 2003, S.3). Diese Aussage aus der Untersuchung „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle“ von Dr. Peter Neumann und Prof. Paul Reuber, die durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Jahre 2003 herausgegeben wurde, besagt, dass die Schaffung einer barrierefreien Umgebung nicht ausschließlich einer Zielgruppe dient. Zu den ersten 10% zählen Menschen mit körperlichen Einschränkungen (RollstuhlfahrerInnen, geh- und greifbehinderte Personen), sensorisch oder sinnesbehinderte Personen (seh- und hörbehinderte

Personen), geistig und lernbehinderte Personen und auch Personen, welche an einer chronischen Erkrankung leiden.

Zur zweiten Personengruppe zählen vor allem Menschen mit Mobilitäts- und Aktivitätseinschränkungen. Menschen, deren Alltag und darunter auch das Reisen eingeschränkt wird. Beispiele dafür wären Unfallopfer, Eltern mit Kinderwagen, Familien mit älteren Personen. Durch eine vollständige barrierefreie Umwelt werden touristische Angebote und Dienstleistungen attraktiver, sicherer und die Qualität nimmt zu (BMWA, 2003, S.3-4).

Barrierefreier Tourismus wird weitgehend mit Menschen mit Mobilitätseinschränkungen verbunden (Barrierefrei reisen, o.J.). Allerdings darf nicht auf andere Gruppen von Menschen mit Behinderungen vergessen werden, wie zum Beispiel gehörlose Menschen, für welche die Reiseplanung oft eine schwierige Herausforderung darstellt (Münchner Reisebüro organisiert Urlaube für Gehörlose, o.J.).

Menschen mit Behinderungen haben dieselben Reisebedürfnisse und -motive wie alle anderen Menschen auch, dennoch werden sie in der Praxis häufig durch die bestehenden Barrieren an der Umsetzung gehindert (BMWA, 2003, S.1). Somit setzt sich die österreichische Behindertenpolitik zum Ziel, gemäß dem Gleichheitsgrundsatz, den Menschen mit Behinderungen dieselben Möglichkeiten zur Gestaltung der Freizeit zu bieten, wie nichtbehinderten Personen (BMSG, 2003, S.204).

## 1.2. Forschungsfrage

Die Hauptforschungsfrage dieser Arbeit lautet wie folgt:

Welche Maßnahmen kann die österreichische Tourismusbranche im Sektor barrierefreier Tourismus setzen, um gehörlosen Menschen und Menschen mit Mobilitätseinschränkungen barrierefreies Reisen zu ermöglichen?

Zu den Unterfragen zählen:

Welche Defizite weist die österreichische Tourismusbranche im Hinblick auf barrierefreies Reisen auf?

Welche Möglichkeiten stehen österreichischen touristischen Betrieben und Organisationen zur Verfügung, um den genannten Defiziten und Vernachlässigungen entgegenzuwirken?

Über welche Reiseerfahrungen und Reisebedürfnisse berichten gehörlose und mobilitätseingeschränkte Personen?

### 1.3. Methodik

Bezüglich der Methodik wurde sowohl online als auch offline Literatur herangezogen. Mit den Suchwörtern "Barrierefreier Tourismus", "Barrierefreies Reisen", "Reisen mit Mobilitätseinschränkungen", "Reisen für gehörlose Menschen" wurde online in Datenbanken wie Pubmed, in Journalen und auf seriösen Fachwebsites wie Springer gesucht.

Sowohl offline als auch online Recherche wurde an verschiedenen Bibliotheken der FH Joanneum sowie auch an der Bibliothek der Karl-Franzens-Universität betrieben. Zur Aufwertung der Literaturlarbeit wurden im Zuge qualitativer Forschungen zwei Interviews mit Betroffenen geführt. Da sich diese Arbeit auf RollstuhlfahrerInnen und gehörlose Menschen bezieht, fand ein Interview mit einem Profi-Rollstuhltennisspieler aus Österreich statt, welcher aufgrund seiner Tenniskarriere wiederholt Reisen antritt und stets vor Herausforderungen beim Reisen steht. Das zweite Interview fand mit einem Gehörlosen ebenfalls aus Österreich statt, wobei eine Dolmetscherin anwesend war.

### 1.4. Zielsetzung der Arbeit

Ziel ist es aufzuzeigen, welche Mängel hinsichtlich barrierefreiem Tourismus vorherrschen bzw. in welchen österreichischen Tourismusdestinationen diese Mängel vorhanden sind.

Der Fokus wird auf Menschen im Rollstuhl und gehörlose Menschen gelegt, die in Österreich leben. Um ihnen das Recht auf Freiheit und Urlaub zu gewährleisten, werden Aspekte aufgelistet, welche ein barrierefreies Reisen ermöglichen. Somit werden, nachdem die Mängel aufgezeigt wurden, Empfehlungen angebracht, die dazu beitragen sollen die Gesamtsituation zu verbessern.

Außerdem sollen mit dieser Arbeit der Nutzen sowie die Notwendigkeit von Barrierefreiheit verdeutlicht und die größten Probleme und Herausforderungen bei der Umsetzung von Barrierefreiheit erläutert werden.

Mit den beiden Interviews soll dargestellt werden, welchen Herausforderungen diese Menschen gegenüberstehen, wenn sie eine Reise antreten, worauf sie achten müssen und wie sie damit umgehen bzw. welche Methoden sie heranziehen, um dennoch einen mehr oder weniger stressfreien Urlaub verbringen zu können.

„Tourismus für alle“, ist ein Konzept des barrierefreien Tourismus, welches die Reduzierung der bestehenden baulichen und sozialen Barrieren zum Ziel hat.

Diese Arbeit soll dieses Konzept verstärken, hervorheben und die Botschaft, nämlich, dass alle Menschen die gleichen Rechte haben, unterstreichen und belegen.

## 1.5. Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Bachelorarbeit unterteilt sich in folgende Themenbereiche:

- Begriffsdefinitionen – Grundlagen zum Thema Behinderung und Diskriminierung
- Barrierefreies Reisen/Barrierefreier Tourismus speziell in Österreich
- Empirischer Teil, Untersuchungsdesign und Untersuchungsergebnisse
- Schlussfolgerung/Diskussion/Ausblick und offene Fragen

Der erste Teil dieser Bachelorarbeit widmet sich den Grundlagen und Definitionen der Termini „Behinderung“ und „Diskriminierung“. Da es diverse Definitionen, Umschreibungen und Ausdrücke von Behinderungen gibt, ist es äußerst wichtig, hier eine Abgrenzung zu schaffen, um den LeserInnen einen besseren Überblick und vor allem verständlichen Einblick in das Themengebiet zu geben. Zum Schluss dieses Kapitels werden noch die Begriffe „Barrierefreiheit“ und „Diskriminierung“ erläutert. Daran schließt sich die Unterteilung der verschiedenen Behinderungen, wobei der Fokus auf gehörlosen und mobilitätseingeschränkten Personen liegt. Schließlich wird ein kurzer Überblick über das Behindertengesetz gegeben.

Im Fokus des fünften Kapitels steht das „barrierefreie Reisen“ für alle. Hier wird sowohl auf die baulichen Grundlagen, das Marktpotential als auch auf die Reisephase eingegangen. Es wird ein Überblick darüber geschaffen, welche Defizite bestehen und welche Maßnahmen die österreichische Tourismusbranche setzen sollte, um dem entgegenzuwirken.

Darauf aufbauend wird im sechsten Kapitel das Untersuchungsdesign beschrieben und folglich werden alle Ergebnisse dargestellt, verglichen und interpretiert.

Abschließend folgt die Diskussion der Arbeit und der Forschungsergebnisse. Hier ergeben sich mögliche Maßnahmen bzw. Empfehlungen. Zudem werden offene, während der Arbeit entstandene Forschungsfragen in diesem letzten Abschnitt diskutiert.

## 2. Begriffsdefinitionen

Das folgende Kapitel konzentriert sich auf die Definitionen und Grundlagen der Begriffe „Behinderung“, „Barrierefreiheit“ und „Diskriminierung“.

### 2.1. Definition und historischer Rückblick von „Behinderung“

Da es äußerst schwierig ist, den Begriff „Behinderung“ eindeutig zu definieren, werden die bedeutsamsten Definitionen angesprochen und aufgezeigt, wie vielschichtig der Begriff ist.

Aufgrund von Unwissenheit bzw. Unsicherheit ist es nicht unüblich, dass im Alltag unserer Gesellschaft oft Begriffsvarianten wie „der/die Körper-, Geistig-, Mehrfachbehinderte“, „der behinderte Mensch“, „Menschen mit Assistenzbedarf“ etc. auftreten. Auch im fachlichen und wissenschaftlichen Sektor wurde bezüglich des Behindertenbegriffs nach wie vor keine Einstimmung getroffen. (Bretländer, 2015, S. 87).

Da im Laufe der Jahre der behinderte Mensch stets als „unzulängliches Mangelwesen und ewig Kranker“ bezeichnet wurde (Bretländer, 2015, S.88), veröffentlichte die Weltgesundheitsorganisation (WHO) im Jahre 1980 das Handbuch zur Klassifikation von Behinderungen: „International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps“ (ICIDH) (Hitsch et al., 2007, S. 231). Mit dieser Klassifikation sollte eine strikte Trennung zwischen der Schädigung einer Person und den daraus folgenden Aktivitätseinschränkungen und gesellschaftlichen Benachteiligungen/Behinderungen hervorgehen (Bretländer, 2015, S. 88). Folgende drei Begriffe stehen im Fokus:

**Impairment** (Schädigung) beschreibt den Verlust oder die Abnormität auf psychologischer oder anatomischer Ebene. Von **Disability** (Beeinträchtigung) spricht man, wenn aufgrund beliebiger Schädigung bestimmte Fähigkeiten nicht mehr vorhanden, oder eingeschränkt sind. Ein Resultat einer Schädigung (Impairment) oder einer Beeinträchtigung (Disability) ist die Benachteiligung eines Individuums, auch **Handicap** (Behinderung) genannt. Dies hat zur Folge, dass eine normale Teilnahme in der Gesellschaft gefährdet werden kann (Hitsch et al., 2007, S.231).

Als Gegenentwurf zum medizinischen Modell, indem der Ausgangspunkt für eine Behinderung nach wie vor die Person selbst ist, entwickelten die „Disability Studies“ das „Soziale Modell von Behinderung“ (Hermes, 2006, S.18). Dieses Modell besagt, dass

Behinderung als kein feststehender, naturgegebener, sondern als ein gesellschaftlich konstruierter Zustand verstanden wird (Hermes, 2006, S. 20; Buhalis & Darcy, 2011, S.4).

Das Problem für viele behinderte Menschen ist nicht das „behindert sein“, sondern „behindert werden“. Laut der österreichischen gehörlosen Politikerin Helene Jarmer fühlen sich Menschen mit Behinderungen von ihrem Umfeld eingeschränkt, von Barrieren umgeben, zur Abhängigkeit verurteilt. „Behindert werden“ ist ein Begriff, welcher das genaue Gegenteil von Selbstbestimmung darstellt und auch die Chance zur Eigenverantwortung unterdrückt (Helene Jarmer, 2011, S.184).

Es gibt zwei Dimensionen von „behindert werden“: Zum einen durch widrige Umweltbedingungen (Zum Beispiel fehlende Rampen für RollstuhlfahrerInnen), welche den Aktionsradius erschweren und zum anderen durch die Gesellschaft, durch das Verhalten der Mitmenschen. Auf diese Weise wird den behinderten Menschen auf sozialer Ebene deren Selbstbestimmung verwehrt (Helene Jarmer, 2011, S.184).

## 2.2. Definition Barrierefreiheit

Laut des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes, §6, Absatz 5, ist Barrierefreiheit wie folgt definiert:

*„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind“* (§6, Abs. 5 BGStG, 2006).

Dieses Zitat erläutert, dass Barrierefreiheit sowohl auf baulicher als auch sozialer Ebene vonstattengeht. Kurzum: Es wird von baulichen/sichtbaren und sozialen/unsichtbaren Barrieren gesprochen, wobei sich letztere auf Inakzeptanz, Kontaktängste, übertriebene Fürsorge von Seiten der MitarbeiterInnen und UrlauberInnen vor Ort bezieht. Vor allem auf Reisen ist der Kontakt zu den Mitmenschen von großer Bedeutung, welcher größtenteils nicht stattfindet (BMSG, 2003, S. 29-32).

*„Barrierefreiheit ist ein Anliegen aller Menschen und nicht nur einer Minderheit mit körperlichen Behinderungen ...“* (Europäische Kommission, 2003, S.3-4).

### 2.3. Definition Diskriminierung

Unter Diskriminierung wird die benachteiligende Behandlung bestimmter Gruppen innerhalb eines Ganzen verstanden. Das heißt, Menschen werden aufgrund ihres Andersseins schlechter behandelt. Gründe für Diskriminierung sind beispielsweise das Alter, die Rasse, sexuelle Orientierung, Geschlecht etc. (Österreichischer Gehörlosenverbund, 2007, S.10). Gehörlose Menschen werden beispielsweise in fast allen Lebenssituationen diskriminiert. Als Beispiel kann hier die Sprache aufgeführt werden. Die österreichische Gebärdensprache wird nicht als Unterrichtssprache anerkannt, weshalb der Unterricht für gehörlose Kinder stets eine schwierige Herausforderung darstellt. Weiter geht es mit der Bildung, mit der öffentlichen Information, Diskriminierung am Arbeitsmarkt etc. (Gehörlosenkultur: Diskriminierung, o.J.). Auch die Diskriminierung von RollstuhlfahrerInnen ist keine Seltenheit. So stellen zum Beispiel etwaige Barrieren, wie der fehlende Personenaufzug, eine Diskriminierung für mobilitätseingeschränkte Personen dar, wenn eine Beseitigung der Barriere rechtlich möglich und zumutbar wäre (FAQs Barrierefreiheit, o.J.).

Definition nach Werner Kallmeyer<sup>1</sup>:

*„Diskriminierung beinhaltet die Ungleichbehandlung und Benachteiligung von Individuen wegen ihrer – tatsächlichen oder zugeschriebenen – Zugehörigkeit zu einer sozialen Gruppe oder Kategorie“* (Bretländer zitiert nach Kallmeyer, 2002, S.154).

---

<sup>1</sup> Deutscher Sprachwissenschaftler (Prof. Dr. Werner Kallmeyer, o.J.).

### 3. Arten von Behinderungen

Im Folgenden wird kurz auf die unterschiedlichen Behinderungen eingegangen, wobei Mobilitätsbehinderungen und Sinnesbehinderungen (Gehörlosigkeit) etwas genauer erörtert werden.

#### 3.1. Körperbehinderungen: Motorische Einschränkungen

Da körperliche Schädigungen stets motorische Beeinträchtigungen nach sich ziehen, werden sie mit motorischen Behinderungen gleichgesetzt.

Laut Christoph Leyendecker (2005), einem deutschen Psychologen und Professor, kann festgehalten werden, dass...

*„eine Person dann als „körperbehindert“ bezeichnet wird, wenn sie infolge einer Schädigung des Stütz- und Bewegungsapparates, einer anderen organischen Schädigung oder einer chronischen Krankheit so in ihren Verhaltensmöglichkeiten beeinträchtigt ist, dass die Selbstverwirklichung in sozialer Interaktion erschwert ist“* (Kniepeiss zitiert nach Leyendecker, 2005, S. 21).

#### 3.2. Mobilitätsbehinderung

Neben RollstuhlfahrerInnen können auch andere Gruppen als mobilitätsbehindert bezeichnet werden. Ein Unfall, Schlaganfall oder eine Krankheit können vorübergehend und andauernd zur Mobilitätsbehinderung führen (Stöppler, 2015, S.18).

Zu Veränderungen im Alltag kommt es vor allem, wenn auf einen Rollstuhl zurückzugreifen ist und von einem Moment auf den anderen viele Elemente der Umwelt zu unüberwindlichen Hindernissen werden (Kniepeiss, 2008, S.17).

Berdel, Gödl und Schoibl beschreiben in ihrer Arbeitsdefinition, welche vom Bundesministerium für soziale Sicherheit Generationen und Konsumentenschutz in Folge einer Studie veröffentlicht wurde, den Begriff Mobilitätsbehinderung wie folgt:

*„Als mobilitätsbehindert gelten Personen, die infolge dauernder oder auch vorübergehender Beeinträchtigung (Krankheit, Unfallfolgen) Einschränkungen in ihrer Mobilität hinnehmen müssen. Diese Einschränkungen können auf bauliche Barrieren oder auf mangelnde Verkehrssicherheit zurückzuführen sein“* (BMSG, 2003, S.25).

Nicht nur Körperbehinderte (Geh-, Steh- und Greifbehinderte), sondern auch Wahrnehmungsbehinderte (Blinde, Sehbehinderte, Gehörlose, Hörbehinderte) zählen zu mobilitätsbehinderten Personen. Auch Personen mit Orientierungs- und Artikulationsschwierigkeiten, die zu ihrer Fortbewegung und Sicherheit auf Begleitung bzw. Hilfsmittel angewiesen sind, zählen zu dieser Gruppe (BMSG, 2003, S.25). Daraus lässt sich schließen, dass die Gruppe der mobilitätseingeschränkten Personen relativ breitgefächert ist, was vor allem für die Tourismusindustrie ein erhebliches Nachfragepotential bildet, welches jedoch zeitweise unterschätzt wird (Kniepeiss, 2008, S.18).

Aufgrund mangelnder Mobilität entsteht eine große Anzahl von Folgen, wie etwa reduzierte Bedürfnisbefriedigung, eingeschränkte Kommunikation und Interaktion, soziale Isolation, Behinderung von Selbstständigkeit etc. Infolgedessen sind die Betroffenen von Bezugspersonen, von Transportdiensten, von der Zeit und der Bereitschaft anderer Menschen abhängig (Stöppler, 2015, S.18).

Die folgende Abbildung (Abbildung 1) gibt einen Überblick über die verschiedenen möglichen Arten von Mobilitätsbehinderungen.

Im engeren Sinn	Im weiteren Sinn
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geh- und bewegungsbehinderte Menschen</li> <li>• Sehbehinderte und blinde Menschen</li> <li>• Sprach- und hörbehinderte Menschen</li> <li>• Geistig- und lernbehinderte Menschen</li> <li>• Personen mit psychischer Behinderung</li> <li>• chronisch erkrankte Menschen</li> <li>• Menschen im Rollstuhl</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übergewichtige Menschen</li> <li>• Kleinwüchsige und großwüchsige Menschen</li> <li>• Schwangere Frauen</li> <li>• Personen mit vorübergehenden Unfall- oder Operationsfolgen</li> <li>• Personen mit schweren/großen Gepäckstücken</li> <li>• Personen mit Kinderwägen/Kleinkindern</li> <li>• Ältere Menschen</li> </ul>

Quelle: IBFT, (2007), Barrierefreier Tourismus für Alle.

### 3.3. Sinnesbehinderung – Gehörlosigkeit

Anfang des 20. Jahrhunderts wurde in deutschsprachigen Ländern der Begriff Gehörlosigkeit geprägt. Personen, welche nicht in der Lage sind, die Lautsprache wahrzunehmen bzw. sie zu produzieren, bevorzugten die Bezeichnung gehörlos. Der Terminus ersetzt den Begriff taubstumm, der einen abwertenden Beigeschmack mit sich zieht. Diese Tatsache lässt sich auf die Annahme zurückführen, dass Menschen unfähig seien zu kommunizieren. Allerdings ist dies nur ein Irrglaube, denn Sprache kann auf unterschiedlichste Art und Weise produziert werden, so z.B. über den visuellen Kanal. Gehörlose Personen besitzen die Fähigkeit mit den Händen zu sprechen und mit den Augen zu verstehen. Sie verfügen über den gleichen Sprachapparat wie jede/-r andere, jedoch können sie ihre Stimme und deren Lautstärke oder Klang nicht kontrollieren.

Demzufolge erfolgt eine Kompensation der weniger ausgeprägten Sinnesorgane (Ohr) mit einem anderen Sinnesorgan (Augen), um so eine reibungslose Interaktion mit ihren Mitmenschen durchführen zu können. Kurzum: Wenn gehörlose Menschen als kommunikationsunfähig oder sogar dumm bezeichnet werden, liegt ganz klar eine Diskriminierung vor (Jarmer, 2011, S. 28-61; Clarke, 2010, S.9).

Da diese Arbeit sich unter anderem auf Gehörlosigkeit fokussiert, muss erwähnt werden, dass der Begriff Gehörlosigkeit zwei verschiedene Gruppen von Personen umfasst, nämlich Taubgeborene bzw. vor dem Spracherwerb ertaubte Personen und Spätertaubte. Die Taubgeborenen kommen folglich ohne jegliche Hörerfahrungen auf die Welt und haben nur sehr wenig Vorstellungen von Klang oder Lautstärke. Personen, die nach dem dritten Lebensjahr ertaubt sind, zählt man zur zweiten Gruppe. Das heißt, sie haben bereits Höreindrücke gesammelt und damit begonnen die Lautsprache zu erwerben (Clarke, 2010, S. 16).

## 4. Rechtliche Situationen behinderter Menschen

Das folgende Kapitel befasst sich mit den Rechten von Menschen mit Behinderungen. In dem Zusammenhang werden drei der insgesamt 50 Artikel der UN-Behindertenrechtskonvention herangezogen, welche für die vorliegende Bachelorarbeit von Bedeutung sind.

Bei der UN-Behindertenrechtskonvention handelt es sich um einen Vertrag, der auf internationaler Ebene die Unterzeichnerstaaten zur Förderung der Rechte von Menschen mit Behinderungen verpflichtet. Die Konvention wurde von den Vereinten Nationen im Dezember 2006 verabschiedet und trat im Mai 2008 in Kraft. Sie wurde bereits von 37 Staaten, inklusive Österreich ratifiziert (Österreichischer Gehörlosenbund, 2007, S. 7; Bretländer, 2015, S. 97; Sozialministeriumservice, 2016).

Mit der Darstellung der Artikel fünf, neuen und 30 wird das Ziel verfolgt, einen menschenrechtlichen Schutzrahmen aufzuzeigen, um folglich mit Hilfe der Ergebnisse des empirischen Teils untersuchen zu können, inwiefern dieser Schutzrahmen in Österreich Anwendung findet bzw. in welchen Bereichen Mängel zu verzeichnen sind.

### Artikel 5: Gleichberechtigung und Nichtdiskriminierung

- (1) *„Die Vertragsstaaten anerkennen, dass alle Menschen vor dem Gesetz gleich sind, vom Gesetz gleich zu behandeln sind und ohne Diskriminierung Anspruch auf gleichen Schutz durch das Gesetz und gleiche Vorteile durch das Gesetz haben (Sozialministeriumservice, 2016, S.9).*

### Artikel 9: Barrierefreiheit

- (2) *„Die Vertragsstaaten treffen außerdem geeignete Maßnahmen,*
  - h) um die Gestaltung, die Entwicklung, die Herstellung und den Vertrieb barrierefreier Informations- und Kommunikationstechnologien und –Systeme in einem frühen Stadium zu fördern, sodass deren Barrierefreiheit mit möglichst geringem Kostenaufwand erreicht wird“ (Sozialministeriumservice, 2016, S. 11).*

### Artikel 30: Teilhabe am kulturellen Leben sowie an Erholung, Freizeit und Sport

- (1) *„Die Vertragsstaaten anerkennen das Recht von Menschen mit Behinderungen, gleichberechtigt mit anderen am kulturellen Leben teilzunehmen, und treffen alle geeigneten Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderungen*

b) *Zugang zu Orten kultureller Darbietungen oder Dienstleistungen, wie Theatern, Museen, Kinos, Bibliotheken und Tourismusdiensten, sowie, so weit wie möglich, zu Denkmälern und Stätten von nationaler kultureller Bedeutung haben“.*

(2) *„Mit dem Ziel, Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen Teilhabe an Erholungs-, Freizeit und Sportaktivitäten zu ermöglichen, treffen die Vertragsstaaten geeignete Maßnahmen,*

*e) um sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderungen barrierefreien Zugang zu den mit der Organisation von Erholungs-, Tourismus-, Freizeit- und Sportaktivitäten befassten Personen und Einrichtungen haben“ (Sozialministeriumservice, 2016, S. 25-26).*

## 5. Barrierefreier Tourismus

Im folgenden Kapitel wird gezielt auf „Barrierefreien Tourismus“ inklusive bauliche Anforderungen, Marktpotential und auf die Reisephase eingegangen.

Da Barrierefreiheit immer mehr an Bedeutung gewinnt, gibt es zahlreiche Initiativen, wie Wettbewerbe, themenbezogene Veranstaltungen oder die Herausgabe von Broschüren, um die Tourismusbranche zum Thema barrierefreies Reisen zu sensibilisieren und zu informieren. Denn Barrierefreiheit ist, wie bereits erwähnt, nicht nur eine Notwendigkeit für einige, sondern auch eine Annehmlichkeit für alle. Barrierefreiheit gewinnt als Qualitätsmerkmal und damit als Wettbewerbsvorteil aufgrund demographischer und gesellschaftlicher Entwicklung an großer Bedeutung für die Tourismusbranche (BMAS, 2017, S.67).

### 5.1. Marktpotential eines barrierefreien Tourismus in der EU und in Österreich

Laut der Europäischen Kommission liegt ein touristisches Potential der EuropäerInnen mit einer Behinderung von etwa 35 Millionen TouristInnen und 630 Millionen Übernachtungen vor. Dies zeigt, dass Menschen mit Behinderungen ein erhebliches Nachfragepotential darstellen:

*„Dieses Marktsegment bringt somit eine große Chance für die europäische Tourismuswirtschaft mit sich und es wird offensichtlich, dass die Schaffung von Zugang zu touristischen Dienstleistungen für Personen mit Behinderungen ein bedeutender Wirtschaftsfaktor ist“* (Kniepeiss zitiert nach European Commission, 1996, S.9).

Relevant ist zudem die Information der Europäischen Kommission, dass touristische Einrichtungen, die RollstuhlfahrerInnen oder Personen mit einer anderen Behinderung nutzen, auch von deren PartnerInnen, Eltern, Kindern, Freunden und GeschäftskollegInnen genutzt werden (Kniepeiss zitiert nach Europäische Kommission, 1996, S.16).

Außerdem erweisen sich Einrichtungen, die ihrem Grundstandard nach für Menschen mit Behinderungen geeignet sind, auch für eine zunehmende Zahl von SeniorInnen als angemessen. Obwohl die Anzahl der älteren Menschen und somit auch der mobilitätsbehinderten Menschen steigt, wird dieses Potenzial von der Tourismusbranche nach wie vor nicht als marktrelevant angesehen (BMSG, 2003, S.18).

Bei Betrachtung der österreichischen Bevölkerung, handelt es sich bei Personen mit

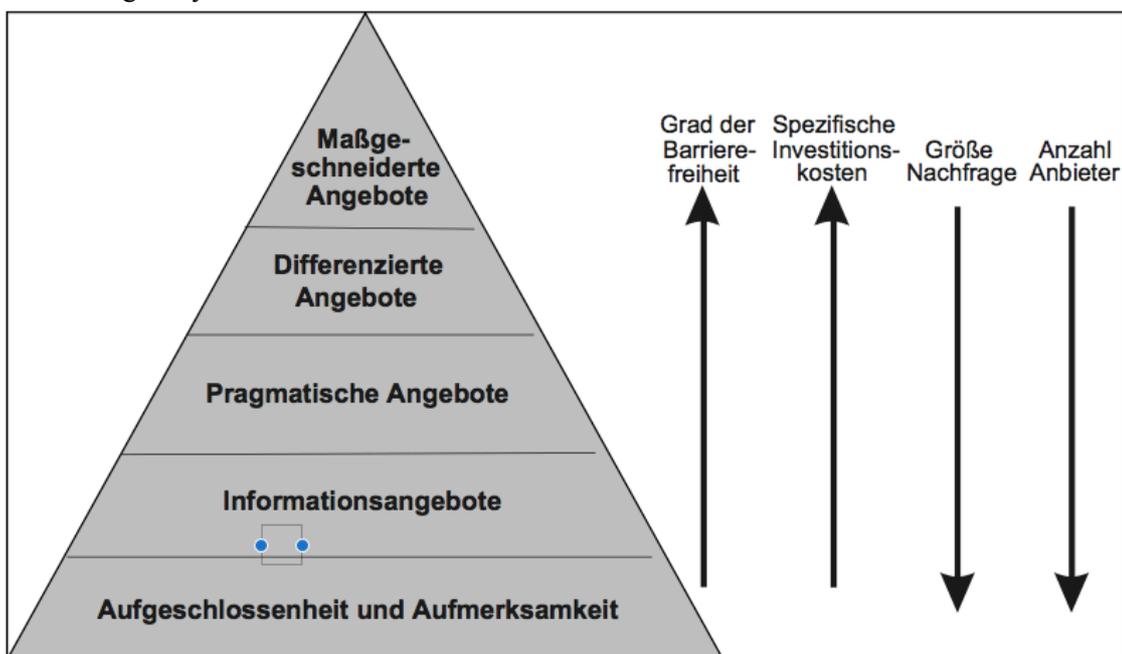
Behinderungen um eine Gruppe von insgesamt 880.000 und bei Anrechnung der erforderlichen Mobilität für Reisetätigkeit handelt es sich um etwa 580.000 Menschen (BMSG, 2003, S.18).

Aus einem Fragebogen aus der Diplomarbeit von Rudolf Rannegger aus dem Jahre 2006 zeigt sich, dass mehr als die Hälfte der 302 befragten Personen auf eine Urlaubsreise verzichten, weil es keine barrierefreien Angebote und Dienstleistungen gibt. Über zwei Drittel der Befragten würden häufiger eine Reise antreten, würde es zusätzliche barrierefreie oder behindertengerechte Angebote und Dienstleistungen geben (Kniepeiss zitiert nach Rannegger, 2006, S.83-84).

## 5.2. Pyramide der Barrierefreiheit

Um das Potential der Steigerung im barrierefreien Tourismus besser erklären zu können, gibt es die sogenannte „Pyramide der Barrierefreiheit“, welche es ermöglicht, den Zusammenhang zwischen Investitionsvolumen, Ausmaß der Barrierefreiheit und der Zahl der AnbieterInnen sowie der erreichten touristischen Nachfrage darzustellen. Die Pyramide wurde innerhalb der deutschen Studie über ökonomische Aspekte eines barrierefreien Tourismus für alle veröffentlicht.

Abbildung 2: Pyramide der Barrierefreiheit



Quelle: Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, (2003), Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle.

Die graue Fläche der darüber abgebildeten Pyramide zeigt den ganzen Markt barrierefreier touristischer Angebote in einer Region. Von unten nach oben gehen die touristischen Leistungen immer mehr auf die individuellen Bedürfnisse der KundInnen ein. Demzufolge nimmt sowohl die realisierte Barrierefreiheit sowie auch das damit verbundene spezifische Investitionsvolumen zu. Die ersten beiden Pfeile zeigen einen ansteigenden Grad der Barrierefreiheit und ein steigendes Investitionsvolumen, welches durch die notwendigen Umbauten und technischen Adaptionen entstehen könnte. Da die Angebote maßgeschneidert und somit für eine kleinere Kundengruppe relevant sind, zeigt der dritte Pfeil eine abnehmende Nachfrage. Der letzte Pfeil verdeutlicht die abnehmende Zahl der AnbieterInnen an der Spitze der Pyramide.

In eine barrierefreie Gestaltung wird nur dann investiert, wenn dadurch eine Umsatzsteigerung erwartet werden kann. Dies bedeutet, dass jeder touristische Anbieter sein Angebot nur so weit adaptieren wird, wie es wirtschaftlich vernünftig ist (BMWA, 2003, S. 29-30; Hitsch et al., 2007, S.234-235).

### 5.3. Barrierefreie Architektur

In den folgenden Abschnitten wird ein Überblick darüber verschafft, welchen Beitrag die Architektur leisten kann, um das Reisen für Menschen, welche auf Hilfe angewiesen sind, etwas zu erleichtern. In den aktuellen Überlegungen zur zukünftigen Gestaltung eines Tourismus für alle spielen drei Faktoren eine wichtige Rolle: Mit zunehmendem Alter ändert sich auch das Reiseverhalten, Menschen mit Behinderungen streben nach einem selbstbestimmten Urlaub und möchten weitestgehend ohne fremde Hilfe auskommen. Nicht zuletzt brauchen viele Tourismusregionen dringend neue Impulse, um auf dem internationalen Markt bestehen zu können (Degenhart, 2009, S.36).

Nicht behinderte Gäste sind in der Lage Hindernisse zu erkennen und zu umgehen. Anders als bewegungs- oder sinnesbehinderte Personen können sie ihre Bewegungen baulichen Gegebenheiten anpassen. Personen mit Einschränkungen sind jedoch auf Unterstützung bzw. Hilfsmittel angewiesen, was wiederum ein bestimmtes Maß an baulicher Eignung und technischer Grundausstattung voraussetzt. Sie haben somit einen anderen Raumbedarf als nicht behinderte Personen und benötigen demzufolge mehr Bewegungsfläche (BMSG, 2003, S.80).

Da barrierefreies Bauen von großer Bedeutung ist, werden die Maßnahmen dazu in Österreich vom zuständigen Norminstitut in Standardnormen – den sogenannten ÖNORMEN –

aufgeteilt. Diese beinhalten zum Beispiel die Planungsgrundlagen für barrierefreie Tourismusbetriebe, wie Angaben zur barrierefreien Nutzung von Restaurants und Wellness-Bereichen (BMSG, 2003, S.78; BMWFW, 2014, S.27-28).

In den folgenden beiden Unterkapiteln wird gezielt auf die grundsätzlichen Anforderungen von RollstuhlfahrerInnen und gehörlosen Menschen eingegangen, da diese im Mittelpunkt dieser Arbeit stehen und die bauliche Gestaltung und Ausstattung für sie von wesentlicher Bedeutung sind.

### 5.3.1. Personen im Rollstuhl

Damit sich schwer mobilitätsbehinderte Personen fortbewegen können, müssen sie auf einen hand- oder elektrobetriebenen Rollstuhl zurückgreifen. Zu den wesentlichen baulichen Barrieren zählen Stufen, schwergängige Türen, zu enge Durchgänge sowie zu geringe Bewegungsflächen. Nicht selten kommt es vor, dass unüberwindbare Barrieren wie fehlende Zugänglichkeit und Benutzbarkeit für Gäste im Rollstuhl zu einem Ausschluss oder zu einer ständigen Abhängigkeit von Hilfe führen. Barrierefreiheit heißt, die Bedürfnisse und Möglichkeiten von Personen wahrzunehmen und nicht zu ignorieren (BMSG, 2003, S.81).

Im Folgenden werden einige relevante Beispiele angeführt, welchen Raum RollstuhlfahrerInnen benötigen, um sich ungehindert bewegen zu können und uneingeschränkten Zugang zum angestrebten Ziel zu haben.

- Zum Ein- und Ausladen von Rollstühlen geeignete und deutlich gekennzeichnete PKW-Stellplätze im Nahbereich von Eingängen. Die Stellplätze sind 350 cm breit auszuführen.
- Ausgleich von mehr als 3 cm hohen Stufen oder bestehenden größeren Höhenunterschieden im Bereich von Eingängen und Türen durch Umfahrmöglichkeiten bzw. Rampen (max. 6 % Neigung). Nach 10 m Länge ist ein Zwischenpodest vorzusehen.
- Ausreichende Bewegungsflächen zum Wenden und Drehen mit dem Rollstuhl (vor allem im WC-Bereich sowie vor und nach Türen). Die Mindestgröße eines barrierefreien WC-Raumes beträgt 215 cm x 165 cm.
- Rollstuhlgängige Türen und Durchgänge. Gänge sind in einer Breite von mindestens 120 cm frei zugänglich auszuführen.
- Rollstuhlgängige Aufzüge bzw. Hebevorrichtungen (Treppenlift, Hebebühne, Hebeplattform). Der Fahrkorb hat eine Größe von 110 cm Breite und 140 cm Tiefe zu erfüllen.
- Unterfahrbares Mobiliar (Tische, Pulte, Waschbecken etc.).

- Berücksichtigung des Platzbedarfes einer möglichen Assistenzperson vor allem im WC- und Sanitärbereich, im Schlafbereich sowie in Aufzügen.
- An der Rezeption soll ein barrierefreier Sicht- und Sprechkontakt zwischen dem rollstuhlfahrenden Gast und einer Ansprechperson möglich sein (BMSG, 2003, S.83; BMWFW, 2014, S.29-46).

### 5.3.2. Gehörlose Personen

Gehörlose Personen sind nicht nur auf ihre persönlichen Hilfsmittel (z.B. Hörgeräte) angewiesen, sondern auch auf verfügbare technische Installationen sowie auf sicht- und lesbare Informationen. Vor allem sind für sie visuell erfassbare Informationen ausschlaggebend. Zu sozialen Barrieren kommt es dann, wenn sich die Kommunikation allein auf akustisch wahrnehmbare Mitteilungen beschränkt, was nicht selten der Fall ist und dadurch in gewisser Weise auch eine Gefahrenquelle darstellt.

Wie barrierefreies Reisen für gehörlose Menschen aussehen sollte, wird im Folgenden anhand von Beispielen dargestellt: Wenn in Räumen der Gastronomie eine gedämpfte Akustik herrscht, wird das Wohlbefinden der Gäste gehoben, da es für Personen mit Hörbehinderungen einfacher ist an Gesprächsrunden teilzunehmen, wenn Störgeräusche weitgehend minimiert werden. Hier helfen Vorhänge und Polstermöbel, sowie Wanddekorationen den Schall zu brechen. Negativ auf die Raumakustik können sich langgezogene Raumproportionen und harte Fußböden auswirken. So soll die Nachhallzeit in Räumen mit Gastronomiebetrieb möglichst kurz sein.

Der Rezeptionsbereich bei Hotelbetrieben soll mit einer Induktiven Höranlage gemäß ÖVE/ÖNORM EN 60118-4:2007 09 01 „Akustik - Hörgeräte - Teil 4: Induktionsschleifen für Hörgeräte - Magnetische Feldstärke“ ausgestattet sein. Handelt es sich um ein Hotel mit mehr als 100 Betten, sind immer derartige entsprechende Hörhilfen anzubieten.

Um Informationen und Preistafeln gut lesen zu können, ist eine Höhe zwischen 100 cm und 120 cm angebracht. An der Wand angebrachte Informationen sollen stets in einem Kontrast mit einer Schriftgröße über 1 cm angeboten werden.

Für gehörlose Personen ist zwar jedes Zimmer barrierefrei nutzbar, dennoch ist es von großer Bedeutung, dass es Steckdosen neben dem Bett gibt, um angebotene Hilfsmittel wie Vibrationskissen oder Lichtwecker anschließen zu können. Die Hotelanbieter müssen diese Hilfsmittel zur Verfügung stellen (BMSG, 2003, S.87; BMWFW, 2014, S.41-45).

Zusammengefasst bedeutet dies:

- Höranlagen (induktive Höranlagen oder Ringleitungen bzw. Infrarot-Höranlagen) in Veranstaltungsräumlichkeiten (Seminarhotels und Konferenzzentren)
- Deutlich erkennbare und gut lesbare Informationen und Hinweise (z.B. Leitsysteme, ruhende oder laufende Leuchtschriftanzeigen usw.)
- Blinkanlagen für Gefahrenfälle (dabei muss klar erkennbar sein, bei welchen Gefahren die Anlage eingeschaltet wird)
- Fax- oder Schreibtelefonanschluss (BMSG, 2003, S.87).

#### 5.4. Reisephase

Da Reisende mit Einschränkungen in der Regel einen erhöhten Informationsbedarf haben, ist die Reisevorbereitung für die meisten von großer Bedeutung. Informationen werden von Reisebüros, VertreterInnen diverser Reiseveranstalter, oder Tourismusverbänden am Zielort und deren Internetplattformen bereitgestellt. Kommt es zu Informationslücken bzw. wird die Beschaffung von qualitativ hochwertigen und verlässlichen Informationen erschwert oder unmöglich, dann treten Probleme auf (Kniepeiss, 2008, S.40).

Auch für gehörlose Menschen treten bereits bei der Vorbereitung, bei der Reisebuchung immer wieder Probleme auf. Ein praktisches Beispiel aus dem Buch "Chancengleichheit" vom österreichischen Gehörlosenbund schildert eine Situation, in der es einer gehörlosen Dame unmöglich gemacht wird, eine Reise zu buchen. Im Folgenden wird diese Situation wiedergegeben, um einen Einblick in die stets vorhandenen Barrieren zu bekommen.

*„Eine gehörlose Frau möchte mit ihrem Freund in den Weihnachtsferien nach Tirol fahren und sucht im Internet nach einem Hotel. Sie notiert die Kontaktdaten auf der Homepage und schickt E-Mails an Hotels, die noch verfügbare Betten haben. Tagelang erhält sie keine Antwort. Die gehörlose Frau bittet ihre Mutter, bei den Hotels anzurufen, ob es freie Betten für den bestimmten Zeitraum gibt. Alle Hotels antworten, dass sie voll ausgebucht sind. Diese Informationen stimmen nicht mit den Daten auf der Homepage überein. Nach einer nochmaligen Suche findet sie ein Hotel, das ein Zimmer frei hat. Die Rezeptionistin bittet um die E-Mailadresse und Handynummer. Die Mutter erwähnt, dass ihre Tochter gehörlos ist und nicht telefonieren kann, aber Kommunikation mittels E-Mail und SMS sind möglich. Die Rezeptionistin will daraufhin die Reservierung nicht vornehmen. Die Mutter informiert sie, dass ihre Tochter problemlos kommunizieren kann, nur eben nicht per Telefon. Das hilft nichts. Die Rezeptionistin des Hotels kann ihr kein Zimmer vermitteln. Daraufhin fährt die gehörlose Frau nicht in den Urlaub“ (Österreichischer Gehörlosenbund, 2007/2008, S.16).*

An diesen Beispielen wird ersichtlich, dass es an der Transparenz des Informationsangebotes und an standardisierten Angaben mangelt. Zusätzlich besteht ein Mangel an geschultem Personal bei Reisevermittlungsstellen. Auch der Kontakt zum Personal während der Reise ist ein ausschlaggebender Punkt, um eine schöne Erinnerung an den Urlaub zu gewähren. Kommt es beispielsweise zu Schwierigkeiten, da das Personal nicht ausreichend sensibilisiert oder gastfreundlich gegenüber behinderten Gästen ist, wird auch dies eine negative Erinnerung prägen (BMSG, 2003, S.64).

#### 5.4.1. An- und Abreise

Das BGStG (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz) ist seit 1. Jänner 2006 in Kraft. Dieses besagt, dass – im Gegensatz zur bisherigen Freiwilligkeit – die BetreiberInnen des Linienverkehrs verpflichtet sind, barrierefreie Anlagen und Fahrzeuge anzubieten (Riha, 2013/2014, S. 143).

##### 5.4.1.1. Bahn und Bus

Bezüglich der Zugänglichkeit und Benutzbarkeit des Verkehrsmittels Bahn existieren immer noch zu wenig Fortschritte. Bahnhöfe werden zwar nach und nach barrierefrei gestaltet, vor allem durch Aufzugseinbauten. Dennoch war das Einsteigen in den Zug in Österreich für RollstuhlfahrerInnen bis vor kurzem nur mit mechanischen, bahnsteiggebundenen Hebebühnen möglich, welche allerdings nicht auf allen Bahnhöfen verfügbar waren. Die ersten neuen Railjet-Garnituren der ÖBB sind seit 2008 im Einsatz, welche den RollstuhlfahrerInnen den Einstieg über einen im Fahrzeug eingebauten Lift ermöglichen. Dennoch stehen rollstuhltaugliche Waggons, die auch über ein geeignetes WC verfügen, nur in geringer Stückzahl zur Verfügung. Seit 2008 wurden in Österreich erstmals bequeme Nachtfahrten für RollstuhlfahrerInnen möglich, da die sogenannten Multifunktionswagen in Einsatz kamen.

Bezüglich der öffentlichen Fernverkehrsbuslinien mit barrierefreiem Zugang gibt es kaum Fortschritte. 2007 wurden von der ÖBB Postbus GmbH Hochflurbusse mit eingebautem Hebelift angeschafft (Riha, 2013/2014, S. 143-145).

##### 5.4.1.2. Flugreisen

Die Flughäfen in Österreich sind weitgehend barrierefrei ausgestattet. Reisende mit Einschränkungen können davon ausgehen, denselben Qualitätsstandard auch auf allen größeren internationalen Flughäfen vorzufinden. Große, internationale Flughäfen bieten

spezialisierte Assistenzdienste an, welche sich auf Hilfe und Unterstützung von Menschen mit Behinderungen aller Art verstehen. Hilfsmittel wie Rollstühle werden bei Bedarf zur Verfügung gestellt.

Beim Einstieg ins Flugzeug, stehen in der Regel spezielle Fahrzeuge zur Verfügung, die insbesondere RollstuhlfahrerInnen vom Flughafengebäude zum Flugzeug bringen und dort wie eine Hebebühne eingesetzt werden, um einen ebenflächigen Einstieg zu ermöglichen.

Da die Gänge zwischen den Sitzreihen sehr schmal sind, kommen für RollstuhlfahrerInnen spezielle, schmale Rollessel zum Einsatz (Riha, 2013/2014, S. 145-146).

Verkehrsmittel wie Bahn, Bus, aber auch Flugzeug können jedoch nur mit einem erheblichen Mehraufwand genutzt werden. Somit wird von Menschen mit Behinderungen vorwiegend der eigene PKW als Verkehrsmittel zur An- und Abreise genutzt (Kniepeiss zitiert nach Mallas & Neumann & Weber, 2004, S. 316).

## 6. Untersuchungsdesign

Im empirischen Teil dieser Bachelorarbeit wurden zwei Interviews in Bezug auf das Reiseverhalten durchgeführt. Die Personen wurden zu ihren Bedürfnissen und Anforderungen im Zusammenhang mit Reisen befragt.

Im ersten Interview wurde ein gehörloser Mann zum Reiseverhalten befragt, wobei eine Dolmetscherin anwesend war. Im zweiten Interview wurde ein Mann im Rollstuhl befragt. Die Personen wurden gezielt ausgewählt, da beide Interviewpartner die für diese Arbeit untersuchten Beeinträchtigungen aufweisen und Erfahrungen mit dem Thema Reisen gesammelt haben. Empfohlen wurden die Personen von einer Sozialarbeiterin aus Vorarlberg, welche in der Gehörlosenszene tätig ist. Der Zugang zu den Befragten war durch die Nennung der Kontaktperson sehr einfach.

Es handelt sich um ein qualitatives Interview (Kuckartz, 2016; Mayring, 2010), wobei gezielt Informationen und Daten zum Thema Reiseverhalten von Menschen im Rollstuhl und gehörlosen Menschen erfragt wurden. Bei der qualitativen Forschung ist es äußerst wichtig zu begründen, wofür und warum die Ergebnisse gültig sind, da diese nur mit wenigen Fällen arbeitet und Schwierigkeiten der Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse auftreten können (Mayring, 2002, S. 19-24).

Um an die relevanten Informationen für die Forschungsfrage zu gelangen, wurde ein Leitfaden erstellt. Der Interviewleitfaden diente als Gerüst für das Gespräch, um wesentliche Aspekte der Untersuchung nicht zu übersehen. Die Fragen im Leitfaden wurden erzählgenerierend formuliert, sodass die Befragten dazu animiert wurden, frei und ausführlich zu antworten. Mit einfachen bzw. offenen Fragen wurden Erzählmomente gesetzt (Dresing & Pehl, 2017, S. 10-11). Der Leitfaden wurde in mehrere Teil- bzw. Lebensbereiche unterteilt. Zu Beginn wurden Fragen zu persönlichen Daten wie Alter, Beruf, Art der Behinderung gestellt. Anschließend folgten Eisbrecherfragen zum Thema Reisen und Hobbys. Schließlich wurde im Hauptteil gezielt auf das Reiseverhalten eingegangen, angefangen von der Reiseplanung, Durchführung, Aufenthalt etc. Am Ende des Interviews wurde auf die Wünsche der Gesprächspartner eingegangen.

Beim ersten Interview wurde ein Pretest mit der Dolmetscherin durchgeführt und beim zweiten ein Pretest mit einem Testinterviewpartner, um die Verständlichkeit zu überprüfen und den Leitfaden zu optimieren (Dresing & Pehl, 2017, S.12).

Die Interviews fanden im Zeitraum zwischen Juni und Juli 2018 statt. Das erste Interview mit dem gehörlosen Mann wurde bei der Dolmetscherin Zuhause in Vorarlberg durchgeführt. Das zweite Interview wurde in der Steiermark durchgeführt, da der Befragte aufgrund seiner Tenniskarriere dort einen Stopp machte. Es traten keine Probleme auf, die Befragten waren sehr flexibel bezüglich Ort und Zeit. Während der Befragung war der Leitfaden sehr hilfreich, da dieser als Orientierung galt und intensive Abschweifungen verhinderte.

Zur Auswertung wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring angewandt. Das heißt, das Interview wurde transkribiert, des Öfteren durchgelesen, wichtige Phrasen wurden markiert, anschließend wurden Kategorien gebildet, wobei jede wichtige Aussage, jede Phrase einer Kategorie zugeordnet wurde. Die Kategorien bei der zusammenfassenden Inhaltsanalyse werden in erster Linie deduktiv gebildet. Werden Textpassagen gefunden, welche nicht zu den vorhandenen Kategorien passen, so wird eine neue Kategorie induktiv erstellt. Es ist zu beachten, dass keine Überlappungen vorkommen und der Grad der Abstraktion zum Forschungsgegenstand und zur Forschungsfrage passen (Mayring, 2002, S. 114-117).

## 7. Untersuchungsergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der empirischen Forschung aufgezeigt und analysiert. Die beiden Interviews werden separat und nach Kategorien ausgewertet.

### 7.1. Interview 1 – „der zufriedene Reisende“

#### **K1 Reisen**

FREIHEIT. Dieses Wort beschreibt diese Kategorie am besten. Um dies noch besser zu demonstrieren, wird nun ein kurzes Beispiel genannt:

*„Ohne Reisen wäre das Leben - keine Ahnung, ich kann es gar nicht beschreiben. Beim Reisen fühlt man sich frei, man hat ein anderes Lebensgefühl, man hört andere Rhythmen, ich spüre ja den Rhythmus zum Beispiel, auch wenn ich gehörlos bin und sehe andere Kulturen“. „Das ist Lebensfreude.“ (I1)*

Aus dem Interview kommt zum Vorschein, dass die befragte Person eine äußerst offene Persönlichkeit, einen äußerst interessierten Charakter besitzt. Es handelt sich um eine sehr kontaktfreudige Person.

Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass für ihn das Reisen natürlich leichter ist, als für manch andere gehörlosen Menschen.

*„Aber ich, ich bin ganz anders, ich liebe es, die verschiedenen Menschen, die verschiedenen Kulturen kennenzulernen, in die verschiedenen Ortschaften zu reisen, alles zu durchforsten, zu fahren, überall Fotos zu machen, Kontakte mit den Personen zu knüpfen.“ (I1)*

Infolgedessen verbindet der Befragte das Reisen mit Freiheit, einem Gefühl der Geborgenheit und Lebenslust. Eine wichtige Erkenntnis in dieser Kategorie war außerdem die Sprache. Der Befragte nennt einen äußerst wichtigen Punkt, nämlich, dass die Gestik im Ausland, südlich von Österreich der Wahnsinn sei. Er ist der Meinung, dass die Menschen im Süden es schon gewohnt sind, den Touristen stets alles zeigen zu müssen und deshalb gestikulieren sie viel intensiver. Er reist unglaublich gerne ins Ausland, vor allem in den Süden, da die Leute dort mit Händen und Füßen sprechen. Es ist zu erkennen, dass es ihn sehr glücklich macht, wenn die Menschen rund um ihn gebärden bzw. gestikulieren, da die Kommunikation für ihn somit erleichtert wird und natürlich mehr Spaß macht.

### ***K1.2. Reiseplanung***

Früher, vor ca. 20 Jahren, gab es keine andere Möglichkeit als in das Reisebüro zu gehen. Da der Befragte sehr oft in den Urlaub fuhr, blieb ihm nichts anderes übrig, als ein Reisebüro aufzusuchen. Dies war und ist stets eine Herausforderung für ihn, da die Kommunikation ohne Dolmetscher sehr schwierig war. Er konnte nicht mal anrufen, um etwaige Fragen zu stellen.

*„Wie sollte ich denn telefonieren als gehörloser Mensch?“ (I1)*

Im Gegensatz zu früher hat sich diesbezüglich einiges verbessert. Der Befragte erwähnt vor allem die Plattform Facebook. Durch Facebook ist es ihm möglich, mit Gehörlosen aus der ganzen Welt in Kontakt zu treten, in Kontakt zu bleiben und Informationen auszutauschen. An dieser Stelle erwähnt er außerdem noch WhatsApp, das Videochatten und vor allem das Internet allgemein. Nun ist es in der Gehörlosenszene möglich, online nach Informationen zu suchen, sich mit anderen auszutauschen, Tipps einzuholen und mit ruhigerem Gewissen in den Urlaub zu fahren. Der Befragte ist begeistert von der heutigen Technologie und den Fortschritten, er habe dank Facebook schon sehr viele neue Freunde aus der ganzen Welt getroffen und konnte somit auch unglaublich tolle Reisen machen.

Zur Frage, mit wem er seine Reisen antrat, gab er zur Antwort: *„Mit meiner Frau“*. Dennoch ist festzustellen, dass der Befragte äußerst selbstständig und auf niemanden angewiesen ist. Er betritt seine Reise selbstbewusst und hat keinerlei Angst vor etwaigen Problemen. Er hat stets eine positive Einstellung. Außerdem macht er darauf aufmerksam, dass er bis heute fast immer auf freundliche Personen gestoßen ist, die ihn als gehörlosen Menschen respektiert haben. Dies könnte auch ein Grund dafür sein, warum er stets positiv eingestellt ist. Erfahrungen prägen Personen.

Als Transportmittel bevorzugt der Befragte das Flugzeug, da er sich beim Autofahren durchwegs konzentrieren müsste und nicht abschalten könnte. Er zieht es vor, sich gemütlich und entspannt zurückzulehnen und sich auf den Urlaub zu freuen. Das Auto würde eine erneute Belastung für ihn darstellen.

Dazu steht jedoch im Widerspruch, dass das Fliegen für gehörlose Menschen auch nicht immer einfach abläuft. Dies wird jedoch in der Kategorie 2 „Barriere/Defizite“ genauer erläutert

### ***K.1.3. Urlaubsdestinationen***

Es ist festzustellen, dass der Befragte den Süden als Destination vorzieht. Er vertritt die Meinung, dass die Menschen im Süden alle sehr freundlich, offenherzig und zuvorkommend sind. An dieser Stelle könnte man erneut einen Zusammenhang mit der oben genannten Tatsache schaffen. Nämlich, dass die Gestik im Ausland der Wahnsinn sei, was den Aufenthalt der gehörlosen Menschen um einiges vereinfacht und schöner macht. Als Beispiel für eine der besten Destinationen für gehörlose Menschen nennt er Gran Canaria.

*„Es gibt dort ein allgemeines Verständnis und Respekt für alle.“ (I1)*

Es sollte auch nicht unerwähnt bleiben, dass der Befragte sich sehr wohl auch auf die nördlichen Länder bezieht. Im Unterschied zu seinem Lob bezüglich südlich-gelegener Länder, erwähnt er, dass er bereits mehrmals in Deutschland bzw. London auf Urlaub war und im Zusammenhang mit der Kommunikation stets enttäuscht wurde.

*„Zum Beispiel in London war ich auch schon im Urlaub, oder in Deutschland, aber da sind die Menschen einfach so, so steif, ihr Charakter ist irgendwie steif und die Kommunikation, die läuft nicht wirklich.“ (I1)*

Aus all diesen Aussagen bzw. Erfahrungen lässt sich schließen, dass es für die Gehörlosenszene von großer Bedeutung ist, von den Hörenden, der Gesellschaft akzeptiert zu werden. Es ist äußerst wichtig, dass sie sich in ihrem Urlaubsort wohl fühlen und dass alle respektvoll und freundlich mit ihnen umgehen, denn so kann es zu einer Kommunikation ohne Barrieren, ohne Vorurteilen und Diskriminierung kommen, egal, in welchem Land sie sich befinden.

*„Wichtig ist, dass die Menschen, wenn wir in ein fremdes Land gehen freundlich sind. Dass sie sehr wohl mit uns kommunizieren möchten und keine Angst haben.“ (I1)*

Auch die gehörlose Politikerin Helene Jarmer bezieht sich in ihrem Buch „Schreien nützt nichts“ auf ein besseres Miteinander. Sie betont wie wichtig es sei, sich einander zuzuwenden, behinderte und nicht behinderte Menschen, um auf Augenhöhe kommunizieren zu können. Passend hierzu vermittelt sie eine wichtige Botschaft:

*„Hauptsache ist jedoch: Haben Sie keine Angst oder Hemmungen, sondern gehen Sie offen auf Ihre gehörlosen Mitmenschen zu. Ein Lächeln sagt oft mehr als tausend Worte (Jarmer, 2011, S.263).*

## **K2 Barriere/Defizite**

Im Bereich der Sprache, der Kommunikation liegt der Großteil der vorhandenen Barrieren für gehörlose Personen. Es ist zu erkennen, dass vor allem in Flughäfen Probleme auftreten, dort fühlt sich der Befragte oft nicht sicher. Als Beispiel nennt er den Züricher Flughafen, da dieser äußerst groß ist und es einfach zu wenig Informationen für gehörlose Menschen gibt.

Ein weiteres Beispiel deutet auf mangelnde Informationsübermittlung am Destinationort hin. Der Befragte erzählt von einer Situation in einem Hotel, wo er und seine Partnerin beinahe den Rückflug verpasst hätten, da sie vom Hotelpersonal über die Änderung der Abreisezeit nicht informiert wurden.

Zur mit Abstand größten Barriere zählen die fehlenden Sicherheitsmaßnahmen im Falle eines Notfalls. Der Interviewpartner betont, dass es in Notfallsituationen, wie zum Beispiel Feuer, keine Rauchmelder mit Blitzlicht gibt bzw. bis jetzt noch nirgends gegeben hat. Sie würden den Alarm ganz einfach nicht hören und nichts bemerken, wenn sie schlafen.

*„Ja, das ist die größte Barriere, wenn es einen Unfall gibt. Wenn wo ein Alarm ist und ich einfach diesen Alarm nicht höre. Irgendwas passiert, keine Ahnung, irgendwas Schlimmes, eine Explosion oder sowas, irgendwas, ich habe keine Ahnung davon, das ist eine wirklich große Barriere“. (I1)*

## **K3 Zukunft**

Es ist festzustellen, dass es große Fortschritte gegenüber den letzten Jahren gab, wie zum Beispiel eine App am Handy, welche bei etwaigen Alarmen ein Signal aussendet und das Handy zu blinken beginnt. Jedoch äußert der Befragte auch Wünsche für die Zukunft. Er würde sich für die Reiseplanung eine spezielle Plattform, wie zum Beispiel „Empfehlungen zum barrierefreien Reisen“ wünschen.

Er hebt hervor, wie wichtig es wäre, wenn es speziell für gehörlose Menschen eine Plattform mit verschiedenen Bewertungen, Kommentaren etc. geben würde, wo sich die Menschen untereinander austauschen könnten. Es würde zum ersten das Problem der Kommunikation im Reisebüro beheben und zum zweiten würde er sich selbst viel besser fühlen, wenn er seine Reise selbstständig, ohne jegliche Probleme buchen könnte.

Doch sein allergrößter Wunsch wird im folgenden Zitat wiedergegeben:

*„Ja, mein Wunsch wäre natürlich, dass alle ein bisschen Gebärdensprache lernen, nur ein bisschen. (...) Mein Wunsch ist einfach, dass die Hörenden ein bisschen ein Wissen über die Gebärdensprache, über unsere Kultur haben und ein bisschen gebärden können. Das wäre mein Wunsch, ja, aber ich weiß, das bleibt ein Traum, wahrscheinlich.“ (I1)*

In einer Studie zur Lebens- und Berufssituation gehörloser Frauen in Wien von Marion Breiter (Verein Vita) geht hervor, dass ein Großteil der Interviewpartner die Kommunikation mit Hörenden sehr anstrengend findet. Hörende sind sich leider nicht bewusst, worauf es beim Kontakt mit gehörlosen Menschen ankommt. Es wird keinerlei Wert auf Blickkontakt gelegt. Genau das verunsichert gehörlose Menschen, da sie nicht wissen, ob sie gehört oder ignoriert werden.

Der Studie zufolge, gibt es einfache Verhaltensanweisungen, die die Kommunikation mit hörbeeinträchtigten Personen vereinfacht. Da der Großteil der Hörenden keine Gebärdensprache beherrscht, wäre ein Schritt in die richtige Richtung, sich das Fingeralphabet anzueignen. Dies kann die Kommunikation unterstützen und bereitet der gehörlosen Gemeinschaft eine große Freude. (Breiter, 2005, S. 45; Jarmer, 2011, S.262).

## 7.2. Interview 2 – „der kritische Reisende“

### **K1 Reisen**

Der Befragte verbindet das Reisen mit Lebensfreude, Erinnerungen aber auch mit Ausübung von Sport, da er als Tennisspieler um die ganze Welt reist und das gibt ihm ein Gefühl der Freiheit und Gelassenheit.

#### ***K1.2. Reiseplanung***

Es ist äußerst wichtig, vorab die wichtigsten Details abzuklären, damit Probleme verhindert werden können. Aus diesem Grund greift der Befragte auf klassische online Plattformen zurück, wie booking.com, da die Informationsbeschaffung sehr fortschrittlich ist und er den direkten Kontakt mit den Unterkünften suchen kann.

*„Weil ich mich einfach sicherer fühle, wenn ich das selber abgeklärt habe (...) Bei größeren Reisen, die interkontinental sind, da greife ich höchstens bei der Flugbuchung zurück auf professionelle Urlaubsanbieter“.* (I2)

Ganz klar von Vorteil ist es für den Befragten, wenn er die Reise mit einer Bezugsperson begeht. Somit ist die Gesamtsituation für ihn als Rollstuhlfahrer viel angenehmer.

*„Das gibt mir wieder die angesprochene Ruhe und Gelassenheit. Man kann miteinander auftretende Probleme viel einfacher und schneller lösen“.* (I2)

Als Transportmittel bevorzugt der Befragte das Flugzeug, da dies sehr professionell und meist ohne Probleme abläuft. Je kleiner das Transportmittel wird, desto schwieriger wird es für den Befragten, da dies stets mit mehr Aufwand verbunden ist.

### ***K1.3. Urlaubsdestinationen***

Als Lieblingsdestination nennt der Interviewpartner die Cote d’Azur in Frankreich, da er dort ohne große Vorbereitung sehr viel erleben durfte und sich stets wohlfühlte. Vor allem konnte er mit dem Rollstuhl alles erreichen, fühlte sich willkommen und konnte somit einen traumhaften Urlaub genießen. Es ist außerdem festzustellen, dass der Befragte des Öfteren dieselbe Urlaubsdestination besucht, da dies positive Auswirkungen hat, vor allem auf die Vorbereitung. Es gibt ihm eine gewisse Gelassenheit, vor allem als Rollstuhlfahrer, wenn gewisse Abläufe im Vorhinein schon klar sind und die Leute schon ein gewisses Vorwissen haben, was den Rollstuhl betrifft.

Als Beispiel für ein vorbildhaftes barrierefreies Reiseziel erwähnt er Tirol, da die Verständigung und die Informationsbeschaffung sehr fortgeschritten sind.

*„Es gibt aber schon Tourismusregionen, die sich hier sehr stark geöffnet haben. So zum Beispiel in Tirol gibt es die Region im Kaunertal mit dem Rollstuhlhotel Weiße Spitze, sehr, sehr bekannt“.* (I2)

Auch Wien bleibt nicht unerwähnt, da laut dem Befragten alle öffentlichen Verkehrsmittel, sprich Straßenbahn und U-Bahn problemlos für ihn erreichbar sind und ein überwiegender Teil des Kulturangebots ebenfalls barrierefrei zu erreichen und erleben ist.

An dieser Stelle erklärt der Interviewpartner, dass je größer die Stadt bzw. die Region ist, je mehr Tourismus es gibt, desto besser sind natürlich auch die Unterkünfte für seine Bedürfnisse ausgestattet.

Je weiter der Befragte in den Osten reist, desto mehr Barrieren kommen ihm entgegen, je stärker er jedoch in den Westen oder gar Norden reist, desto barrierefreundlicher wird es.

Bezüglich dem Personal am Destinationsort ist festzustellen, dass der Befragte allgemein sehr positive Erfahrungen gesammelt hat. Jedoch wird es in ländlichen Gebieten schwieriger, da die Angestellten einfach wenig Erfahrungen mit RollstuhlfahrerInnen haben und somit mit gewissen Situationen überfordert sind. Die Angestellten in einem Urlaubsort tragen dazu sehr viel bei, deshalb ist es auch von großer Bedeutung, dass die Angestellten bereits ein gewisses Vorwissen haben.

## **K2 Barrieren/Defizite**

Große Probleme treten vor allem immer wieder bei der Anreise auf. Beispielsweise bei der Bahnreise, mit der ÖBB. Nachtsüber mit der Bahn zu reisen ist nicht möglich für den Befragten, da die Züge nicht dementsprechend ausgestattet sind.

*„Also Probleme hatte ich, wenn ich das so Revue passieren lasse, ... ich würde mal sagen, mit der Bahnreise, ÖBB. Also bei den ÖBB wurde ich schon des Öfteren vertröstet, dass ich meine Reise über Nacht doch lieber tagsüber antreten soll“. (I2)*

Auch das Angebot der Fernreisebusse ist teilweise katastrophal. Dem Befragten wird meist vom Busunternehmen direkt abgeraten, den Bus zu wählen, da es den meisten Reisebusunternehmen zu aufwändig ist. Als Beispiel nennt er „Flixbus“.

Anschließend berichtete der Befragte von einem Erlebnis aus Stuttgart, welches sich im Jahre 2017 ereignete. Nach einem Konzert in Stuttgart konnte der Befragte nicht im selben Bett, geschweige denn im selben Zimmer wie seine Lebensgefährtin nächtigen. Ihr wurde ein separates Zimmer angeboten. Es gab sehr wohl ein rollstuhlgerechtes Zimmer, jedoch durfte dieses nur als Einzelzimmer genutzt werden, die Lebensgefährtin musste ebenfalls ein Einzelzimmer nebenan nehmen.

*„Sie sind davon ausgegangen, dass also ein Mensch mit so einer Behinderung, der so ein Zimmer braucht, nicht mit einer Lebensgefährtin, geschweige denn mit einem Partner oder Ehefrau reist, dass also lediglich Pflegepersonal mit unterwegs ist“. (I2)*

## **K3 Wünsche**

Ein klarer Wunsch für die Zukunft wäre, dass es für RollstuhlfahrerInnen für jede Destination/jedes Hotel bereits einen vorgefertigten Fragenkatalog gibt, indem sie jederzeit

Fragen bezüglich Maßeinheiten des Zimmers etc. nachlesen können. Somit könnte man unnötige Warte- und Fragezeiten ersparen und jeder könnte an die nötigen Informationen gelangen.

Des Weiteren hat er einen Wunsch an die Gesellschaft:

*„Ich finde, dass man Menschen im Rollstuhl, oder Menschen mit Behinderungen oft mit ganz kleinen Änderungen, o der ganz kleinen Ideen sehr gut erreichen und integrieren könnte, ohne, dass man jetzt großartig barrierefrei, rollstuhlgerecht, behindertengerecht denkt. Einfach im Kleinen versucht, entgegenzukommen. Ich würde sagen, dass dann sich eine ganze Gesellschaft entwickeln könnte, in der man behinderten Menschen ein schöneres Leben ermöglicht“.* (12)

Besonders wichtig sei ihm noch das Gefühl der Unabhängigkeit und Selbstständigkeit. Sprich, dass ausreichend barrierefreie Angebote zur Verfügung stehen und bereits bei der Ankunft Informationen über die Aktivitäten aufliegen. Perfekt wäre natürlich ein Aktivurlaub mit genügend sportlichen Angeboten, wobei auch Behindertensportgeräte nicht fehlen sollten. Er will sich ohne große Planung rundum wohlfühlen, ohne sich wie in einem Rehabilitationszentrum vorzukommen.

Wie aus den Interviews ersichtlich, gibt es sowohl die sichtbaren baulichen Barrieren, als auch die unsichtbaren sozialen Barrieren. Dennoch sind die sozialen Barrieren oft viel schwieriger zu „entfernen“, als die baulichen.

Abschließend ein passendes Zitat von Papst Franziskus:

*„Jeder Unterschied ist eine Herausforderung, und natürlich haben wir vor Herausforderungen auch Angst“ (...) „Aber nein! Die Unterschiede sind gerade der Reichtum, denn ich habe eine Sache, du eine andere und mit diesen beiden werden wir zu etwas Schönerem, Größerem. So können wir weitermachen. Denken wir doch mal an eine Welt, wo alle gleich wären: Aber das wäre doch so langweilig! Eine langweilige Welt! Natürlich gibt es schmerzhaftere Unterschiede, aber wir wissen alle, dass die von Krankheiten kommen. Aber diese Unterschiede helfen uns, fordern uns heraus und bereichern uns. Habt niemals Angst vor Unterschieden: Das ist genau der Weg, um besser zu werden, schöner und reicher“* (Papst Franziskus fordert Inklusion behinderter und kranker Menschen in der Kirche, o.J.).

## 8. Schlussfolgerung

Im folgenden Kapitel werden sowohl die Ergebnisse der Interviews, als auch die Ergebnisse des theoretischen Teils zusammengefasst und interpretiert. Weiters wird auf die Forschungsfragen eingegangen und mögliche Handlungsempfehlungen zum Thema „Barrierefreier Tourismus“ diskutiert. Abschließend werden während der Arbeit aufgetretene Stärken und Schwächen angesprochen und mögliche offene Fragen diskutiert.

### 8.1. Zusammenfassung der Ergebnisse

Wie die Untersuchung gezeigt hat, sind Menschen mit Behinderungen tagtäglich etwaigen Barrieren ausgesetzt. Bezogen auf die Interviews, wird ersichtlich, dass es sich nicht nur um bauliche Barrieren handelt. Für gehörlose Personen sind beispielsweise technische Hilfsmittel, wie ein Lichtwecker von zentraler Bedeutung, währenddessen eine Rampe, oder ein Fahrstuhl für Menschen im Rollstuhl zwingend notwendig sind. Auch Länder bezogen gab es im Zuge der Interviews zentrale Unterschiede. Gehörlose Menschen reisen prinzipiell lieber in den Süden, da die Menschen einfach viel offener mit ihnen umgehen und die Kommunikation nur äußerst selten Probleme darstellt. RollstuhlfahrerInnen hingegen, ziehen es vor, den Norden bzw. Westen zu bereisen, da die Barrierefreiheit bezogen auf die Architektur, dort viel fortgeschrittener ist und die Fortbewegung fast ohne Probleme abläuft.

Dennoch gibt es eine Barriere, welche sowohl für gehörlose Menschen, als auch für RollstuhlfahrerInnen stets aktuell ist: Die Barriere der Kommunikation, der Informationsbeschaffung. Da für beide Gruppen das Reisen eine unglaubliche Bedeutung hat und ein Gefühl der Freiheit mit sich bringt, ist es umso wichtiger, ihnen dieses Gefühl zu gewährleisten, indem eine reibungslose Kommunikation hergestellt wird. Einerseits bedeutet dies, diese Menschen nicht im Dunkeln zu lassen und Informationen weiterzugeben. Andererseits hat die Kommunikation für gehörlose Menschen noch einen viel höheren Stellenwert, da sie im Notfall sogar mit ihrem Leben bezahlen könnten. Daher bevorzugen es beide Interviewpartner, ihre Reisen selbst zu planen, selbstständig zu buchen, damit ihnen keine Information vorenthalten wird. Dank der neuen Medien, ist dies nun auch für gehörlose Personen möglich.

Beide Interviewpartner äußern am Ende des Interviews unabhängig voneinander denselben Wunsch für die Zukunft. Ganz anders als erwartet beziehen sie sich nicht auf bauliche Barrieren, sondern auf die sozialen Barrieren. Nämlich, dass die Gesellschaft ein wenig mehr

Verständnis, etwas mehr Respekt und Interesse aufbringen sollte. Ihnen mit mehr Offenheit, mit mehr Mut und auf Augenhöhe entgegenzukommen, wäre ein großes Anliegen.

Somit ist schlusszufolgern, dass im Bereich des „Barrierefreien Tourismus“ noch einiges getan werden muss. Die in Kapitel vier dargestellten Rechte werden daher nur teilweise bzw. nicht umgesetzt. Dies bestätigt auch der theoretische Teil, welcher zur Sprache bringt, dass Barrierefreiheit immer mehr an Bedeutung gewinnt, dass in Zukunft auch immer mehr Menschen aufgrund des demographischen Wandels auf barrierefreie Angebote zurückgreifen werden. Es besteht ein hohes Marktpotential, da es immer mehr ältere Menschen geben wird. Hierbei handelt es sich um einen wachsenden Markt, der momentan noch kein flächendeckendes touristisches Angebot aufweist.

## 8.2. Diskussion

Die größten Defizite bestehen bei der Reiseplanung, Informationsbeschaffung und der Anreise. Wie bereits aus dem zweiten Interview hervorgeht, wäre es von Vorteil, wenn bestimmte Informationen über behindertengerechte Einrichtungen des betreffenden österreichischen Ortes beim jeweiligen Reiseanbieter gesammelt vorliegen. Dies ist in der Praxis fast nie der Fall und führt zu unerfreulichen Umständen und Zeitaufwand.

Für gehörlose Menschen stellen fehlende Sicherheitsmaßnahmen, wie ein Alarmsystem durch Blinken oder Vibrieren, ein sehr großes Defizit dar. Wenn es zu einem Notfall kommt, können sie es nicht hören und sind einer großen Gefahr ausgesetzt. Laut dem Befragten sind solche Sicherheitsvorkehrungen nur äußerst selten vorhanden.

Um die Frage, welche Maßnahmen die österreichische Tourismusbranche setzen kann, um das barrierefreie Reisen zu ermöglichen, zu beantworten, werden im Folgenden einige Handlungsempfehlungen aufgezählt. Infolgedessen sollte auch die Frage, welche Möglichkeiten österreichischen touristischen Betrieben zur Verfügung stehen, um den genannten Defiziten entgegenzuwirken, größtenteils beantwortet werden.

Wie bereits erwähnt, sollten Informationen über das Reiseziel, über das Ferienangebot, stets vorab gesammelt zur Verfügung stehen. Das heißt, Prospekte sollten Hinweise über behindertengerechte Einrichtungen geben, wie zum Beispiel die Anzahl und Höhe der Stufen,

Parkplatzmöglichkeiten, Türbreiten, technische Hilfsmittel wie Lichtwecker, Lichtalarm etc. Informationen vor Ort sollten so gestaltet sein, sodass sie auch gehörlose Personen erreichen.

Um die Reiseplanung für gehörlose Menschen zu erleichtern, könnten Kurse, welche von der jeweiligen Gemeinde angeboten werden, weiterhelfen. Kurse, welche die Personen über die aktuellen Reise-Portale aufklären, um selbstständig eine Reise buchen zu können und somit nicht mehr auf die Hilfe anderer angewiesen zu sein. Dies alles natürlich unter Anwesenheit von DolmetscherInnen.

Zusätzlich resultiert aus den Interviews, wie wichtig es für die Reisenden ist, sich rundum wohlfühlen. Dies ging vor allem bei der Frage nach dem „Idealurlaub“ hervor. Es besteht ein großes Bedürfnis nach Zusatzleistungen wie beispielsweise Sportangebote, Wassersport oder Wandertouren.

Die Befragten erwarten sich ein Gesamtpaket inklusive Aktivitäten, woran jede/-r teilnehmen kann, um auf Augenhöhe mit allen anderen einen schönen Urlaub verbringen zu können.

Um dies zu gewährleisten, wäre ein Lösungsansatz, die Betroffenen in die Planung von Einrichtungen bzw. Dienstleistungen einzubinden. Denn niemand weiß so gut, wie die Betroffenen selbst, worauf es tatsächlich ankommt.

Die Sensibilisierung und Fortbildung von touristischen MitarbeiterInnen ist eine weitere Aufgabe für zukünftige Verbesserungen in der Tourismusbranche. Eine Handlungsempfehlung wäre, Fortbildungsmöglichkeiten anzubieten, damit sich die MitarbeiterInnen mit dem Thema „Barrierefreiheit“ auseinandersetzen und einen besseren Zugang zu dieser Thematik bekommen. Ein geschultes Personal könnte mögliche Hindernisse vom Einchecken bis zur Abreise vorwegnehmen und den Umgang mit behinderten Menschen erleichtern.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es vor allem an Akzeptanz nicht nur innerhalb der Tourismuswirtschaft, sondern auch innerhalb der Gesellschaft bedarf. Denn barrierefreier Tourismus betrifft uns alle, es ist eine Aufgabe, die nur gemeinsam gelöst werden kann.

### 8.3. Kritikpunkte Literatur und Methodik

Da sich diese Bachelorarbeit sowohl auf gehörlose Menschen, als auch auf Menschen im Rollstuhl bezieht und der Umfang der Problematik für diesen Themenbereich sehr

umfangreich ist, war die Suche nach adäquater Literatur äußerst aufwendig und schwierig. Dass ich mich auf zwei komplett unterschiedliche Arten der Behinderung bezog, stellte für mich große Schwierigkeiten im Zuge dieser Arbeit dar.

Vor allem aber war es eine Herausforderung, Literatur zum Thema Gehörlose im Zusammenhang mit Reisen, Tourismus zu finden, da es zum aktuellen Zeitpunkt noch zu wenig Fachliteratur gibt. Barrierefreier Tourismus bezieht sich derzeit hauptsächlich auf Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, so auch die vorhandene, verwendete Literatur.

Ein weiterer Kritikpunkt wäre, dass es zum Thema „Barrierefreier Tourismus“ in Bezug auf Österreich nur äußerst wenig Material gibt. Das heißt, es wurden nur wenig österreichische Studien bzw. Berichte über das Reiseverhalten von RollstuhlfahrerInnen und kaum welche bzw. keine über das Reiseverhalten von gehörlosen Menschen gefunden. Auch die Statistiken mit Zahlen, Daten und Fakten von Behinderungen in Österreich sind nicht aktuell und variieren ständig. Somit konnten meine Forschungsfragen, welche sich auf Österreich beziehen, nur teilweise beantwortet werden. Die meisten Studien und Statistiken beziehen sich auf Deutschland und waren somit für diese Arbeit nicht primär relevant.

#### 8.4. Ausblick und offene Fragen

Dass hinsichtlich der Thematik „Barrierefreier Tourismus“ noch Forschungsbedarf vonnöten ist, wurde aus den vorherigen Kapiteln ersichtlich. Es hat sich gezeigt, dass es in den letzten Jahren sehr wohl Fortschritte gab, was das Thema Barrierefreiheit betrifft. Dennoch besteht noch viel Aufklärungsbedarf.

Durch diese Arbeit, inklusive empirischer Forschung, konnten weitere Fragen erkannt werden, welche für zukünftige Arbeiten von Interesse wären:

- Steigern Investitionen in barrierefreie Unterkünfte auch den Umsatz des jeweiligen Unternehmens?
- Inwiefern gibt es Unterschiede des barrierefreien Tourismus in Nord- und Südeuropa?
- Ist Barrierefreier Tourismus in Österreich besser entwickelt als im Ausland?

- Wie gehen Menschen mit Behinderungen mit den stets vorhandenen Barrieren um? Hat es Auswirkungen auf ihr Selbstwertgefühl, auf ihr Wohlbefinden und auf ihre Lebensqualität?
- Was könnte die österreichische Tourismusbranche verändern, um eine soziale Exklusion von Menschen mit Behinderungen ein für alle Mal aus dem Weg zu räumen?

Wenn Barrierefreiheit bedeutet, einem Menschen das Lebensgefühl, die Lebensfreude zurückzugeben, dann sollte kein einziger mehr darüber hinwegsehen, sondern zu handeln beginnen.

## 9. Literaturverzeichnis

- BMAS, Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. (2017). *Bericht der Bundesregierung über die Lage der Menschen mit Behinderungen in Österreich 2016*. Wien: Sozialministerium.
- BMSG, Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz. (2003). *Bericht der Bundesregierung über die Lage der behinderten Menschen in Österreich*. Wien: Hausdruckerei des BMSG.
- BMWA, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit. (2003). *Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle*. Münster: Neumannconsult – Stadt- und Regionalentwicklung.
- BMWF, Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft. (2014). *Barrierefreiheit im Tourismus – Aspekte der rechtlichen und baulichen Grundlagen*. Wien: Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft.
- Breiter, M. (2005). *Muttersprache Gebärdensprache. Vita – Studie zur Lebens- und Berufssituation gehörloser Frauen in Wien*. Wien: Guthmann-Peterson.
- Bretländer, B. (2015). *Vielfalt und Differenz in der Sozialen Arbeit. Perspektive auf Inklusion*. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH
- Clarke, V. (2010). *Unerhört. Eine Entdeckungsreise durch die Welt der Gehörlosigkeit und der Gebärdensprache: (2. Auflage)*. Augsburg: ZIEL – Zentrum für interdisziplinäres erfahrungsorientiertes Lernen GmbH.
- Degenhart, C. (2009). *Handbuch und Planungshilfe. Barrierefreie Architektur*. Berlin: Dami Editorial & Printing Service Co. Ltd., Shenzhen.
- Dresing, T. & Pehl, T. (2017). *Praxishandbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen & Regelsysteme für qualitative Forschende: (7. Auflage)*. Marburg: dr. dresing & pehl GmbH.
- Europäische Kommission. (2003). *2010: Ein Hindernisfreies Europa für Alle. Bericht der von der Europäischen Kommission eingesetzten Expertengruppe. o.O.*
- Hermes, G. (2006). *Nichts über uns – ohne uns! Disability Studies. Der Wissenschaftsansatz der Disability Studies – neues Erkenntnisgewinne über Behinderung*. Neu-Ulm: AG SPAK.
- Hitsch, W., Peters, M. & Weiermair, K. (2007). *Demographischer Wandel und Tourismus. Zukünftige Grundlagen und Chancen für touristische Märkte*. Berlin: Erich Schmidt Verlag GmbH & Co.
- Jarmer, H. (2011). *Schreien nützt nichts. Mittendrin statt still dabei*. München: Südwest Verlag, ein Unternehmen der Verlagsgruppe Random House GmbH.
- Kniepeiss, J. (2008). *Barrierefrei Reisen – Urlaub im Rollstuhl. Analyse der Angebotssituation in der steirischen Hotellerie in Bezug auf das Reiseverhalten von Menschen im Rollstuhl*. (Diplomarbeit, FH-JOANNEUM, Bad Gleichenberg).

- Kuckartz, U. (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methode, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Mayring, P. (2002): *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Österreichischer Gehörlosenbund. (2007/2008). *Ziel: Chancengleichheit. 3. Diskriminierungsbericht 2007/2008*. Wien: Druckerei Janetschek.
- Riha, E. (2013/14). *ALLTAG mit Behinderung. Ein Wegweiser für alle Lebensbereiche*. Wien: NWV Verlag GmbH.
- Anteil der Menschen mit Behinderung in Österreich über EU-Schnitt*. (2016). Download vom 18. Oktober 2018, von <https://derstandard.at/2000048664670/Anteil-der-Menschen-mit-Behinderung-in-Oesterreich-ueber-EU-Schnitt>
- Barrierefrei reisen*. (o.J.). Download vom 22. April 2018, von <https://www.austria.info/de/servicefakten/barrierefreies-osterreich>
- Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Charlesworth Press. Download vom 22. November, 2018, von <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxLYmtfXzM1NTIyNV9fQU41?sid=a0ffa44f-e74f-4bf4-aa6b-096f32d787a6@sidc-v-sessmgr03&vid=0&format=EB&rid=1>
- Cerebral bewegungsgestörte Kinder*. (o.J.). Download vom 13. Juli 2018, von <https://www.dblev.de/kommunikation-sprache-sprechen-stimme-schlucken/stoerungen-beikindern/stoerungsbereiche/komplexe-stoerungen/cerebral-bewegungsgestoerte-kinder.html>
- Erstes Bundes-Behindertengleichstellungs-Begleitgesetz in Kraft*. (o.J.). Download vom 15. Juli 2018, von <https://www.bizeps.or.at/erstes-bundes-behindertengleichstellungs-begleitgesetz-in-kraft/>
- FAQs Barrierefreiheit*. (o.J.). Download vom 16. Juli 2018, von <https://www.wko.at/service/unternehmensfuehrung-finanzierung-foerderungen/FAQ-s-Barrierefreiheit.html>
- Gehörlosenkultur: Diskriminierung*. (o.J.). Download vom 16. Juli 2018, von <http://www.gehoerlosesalzburg.at/angebot/gehoerlosenkultur/erklarungsmodell-zur-diskriminierung-gehoerloser/>
- IBFT, Infoplattform für Barrierefreien Tourismus. (2007). *Barrierefreier Tourismus für Alle*. Download vom 14. Juli 2018, von <https://www.tourismuspresse.at/pressemappe/8177/ibft-infoplattform-barrierefreier-tourismus-in-oesterreich>
- Münchner Reisebüro organisiert Urlaube für Gehörlose*. (o.J.). Download vom 22. April 2018, von <https://www.onlineweg.de/deaftravel/>
- ÖNORMEN*. (o.J.) Download vom 16. Juli 2018, von <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/127/Seite.1270100.html>

*Papst Franziskus fordert Inklusion behinderter und kranker Menschen in der Kirche.* (o.J.). Download vom 24. August 2018, von [https://bistum-augsburg.de/Seelsorge-in-besonderen Lebenslagen/Hoergeschaedigten-Seelsorge/Aktuelles/Papst-Franziskus-fordert-Inklusion behinderter-und-kranker-Menschen-in-der-Kirche.\\_id\\_246083](https://bistum-augsburg.de/Seelsorge-in-besonderen-Lebenslagen/Hoergeschaedigten-Seelsorge/Aktuelles/Papst-Franziskus-fordert-Inklusion-behinderter-und-kranker-Menschen-in-der-Kirche._id_246083)

*Prof. Dr. Werner Kallmeyer.* (o.J.). Download vom 16. Juli 2018, von [http://www1.ids mannheim.de/prag/personal/kallmeyer.html](http://www1.ids-mannheim.de/prag/personal/kallmeyer.html)

Republik Österreich Parlament. (2006). *Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG; Behinderteneinstellungsgesetz, Bundesbehindertengesetz.* Download vom 15. Juli 2018, von [https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXII/I/I\\_00836/fname\\_036804.pdf](https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXII/I/I_00836/fname_036804.pdf)

Sozialministeriumservice. (2016). *UN-Behindertenrechtskonvention. Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und Fakultativprotokoll – Neue deutsche Übersetzung.* Wien: Sozialministerium. Download vom 14. Juli 2018, von <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=19>

Stöppler, R. (2015). *Menschen mit (Mobilitäts-) Behinderung. Teilhabe und Verkehrssicherheit. Handbuch für Fachkräfte zur Förderung der Mobilitätskompetenzen von Menschen mit Behinderungen.* Bonn: Deutscher Verkehrssicherheitsrat. Download vom 14. Juli 2018, von [https://www.dvr.de/download2/p4226/4226\\_0.pdf](https://www.dvr.de/download2/p4226/4226_0.pdf)

# Anhang

## A Interviewleitfaden



**5) Berichten Sie mir von einer negativen Urlaubserfahrung**

- a) Was ist vorgefallen?
- b) Hätte man die Situation verhindern können?

**6) Wo haben Sie Ihre letzten beiden Urlaube verbracht?**

- a) Aufenthaltsdauer?
- b) Mit wem?
- c) Warum mit dieser Person? Was ist der Vorteil? Reist er/sie auch mit anderen Personen?
- d) Hauptmotiv der Reise?
- e) Zufriedenheit von einer Skala von 1-10?
- f) Was hat Sie an der Reise gestört?
- g) Was hat Sie zufrieden gemacht?

**7) Wo/wie haben Sie die Reise gebucht?**

- a) Internet/Reisebüro
- b) Woher bekamen Sie die nötigen Infos?

**8) Ziehen Sie es vor, Ihre Reise selbstständig zu buchen?**

- a) Warum?
- b) Finden Sie, dass Ihnen diesbezüglich genügend Möglichkeiten zur Verfügung stehen?

**9) Welches Verkehrsmittel haben Sie gewählt?**

- a) Warum haben Sie sich für dieses Verkehrsmittel entschieden?
- b) Wie lange dauerte die Anreise?
- c) Traten während der Anreise irgendwelche Probleme auf? Wenn ja, welche?
- d) Welches Verkehrsmittel bevorzugen Sie und warum?

**10) Unterkunft**

- a) War die Unterkunft barrierefrei ausgestattet?
- b) Warum?
- c) Inwiefern entsprach die Unterkunft Ihren Erwartungen (Beschreibung im Internet, Reisebüro etc.)
- d) Mit welchen Problemen wurden Sie konfrontiert?
- e) Haben Sie dadurch eine unangenehme Erinnerung an den Urlaub? Wenn ja, welche?
- f) Welche Faktoren sind ausschlaggebend, wenn Sie eine Unterkunft auswählen/buchen?

**11) Angebote/Ausstattung am Destinationsort**

- a) Gab es irgendeine Unterstützung für gehörlose Menschen/ Menschen im Rollstuhl?
- b) Was würden Sie sich erwarten, wie eine Destination / eine Unterkunft gestaltet sein muss?
- c) Was würden Sie sich zusätzlich wünschen?

**12) Personal/Manager/Geschäftsführer**

- a) Erzählen Sie mir etwas über Ihre bisherigen Erfahrungen mit dem Hotelpersonal?
- b) Was würden Sie sich vom Hotelpersonal wünschen?
- c) Haben Sie positive/negative Erfahrungen gemacht?

**13) Berichten Sie mir von einer positiven/erfreulichen Urlaubserfahrung**

- a) Woran lag es?

**14) Was sind Ihrer Meinung nach die größten Hindernisse für gehörlose Menschen/ Menschen im Rollstuhl, wenn sie eine Reise antreten möchten (in Österreich)?**

- a) Welche Defizite sehen sie in der österr. Tourismusbranche im Hinblick auf barrierefreies Reisen?
- b) Welche Maßnahmen sollte man Ihrer Meinung nach setzen, um diesem Problem entgegenzuwirken?

**15) Gibt es in Österreich eine Region, welche besonders als barrierefrei bekannt ist?**

- a) Welche Fortschritte haben Sie in den letzten Jahren erkannt bezüglich barrierefreiem Reisen, barrierefreie Unterkünfte?
- b) Woran fehlt es den österreichischen Hotels/Unterkünften?
- c) Welche Wünsche hätten Sie an die Reiseanbieter, um Ihnen das Reisen zu erleichtern?

Abschließende Fragen:

**16) Wie würden Sie sich Ihren perfekten Urlaub vorstellen?**

- a) Planung
- b) Informationen
- c) Anreise
- d) Aufenthalt
- e) Personal
- f) Aktivitäten/Angebote
- g) Abreise

**17) Was wären Ihre Wünsche für die Zukunft?**

- a) Was würden Sie verändern wollen, um das Reisen für gehörlose Menschen/ Menschen im Rollstuhl zu erleichtern?
- b) Worauf sollten Ihre Mitmenschen/die Gesellschaft zukünftig achten?

Ich bedanke mich recht herzlich, dass Sie sich die Zeit genommen und mir ein paar Fragen beantwortet haben. Wie bereits erwähnt, wird das Protokoll selbstverständlich nach den geltenden Datenschutzgesetzen behandelt. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag und verabschiede mich hiermit.

ID-CODE	Subjektive Einschätzung (zum Befragten)	Störfaktoren