

Leitfaden Inhalt:

1. Vorbemerkungen

Wichtig für eine barrierefreie Pauschal- bzw. Bausteinreise ist ein ganzheitliches, kreatives und qualitativ hochwertiges Angebot, welches den Kunden mehr bietet als lediglich eine barrierefreie Unterkunft. Es gilt, die Stärken der Region deutlicher in Szene zu setzen als die Behinderung der Zielgruppe. Marketing und Kommunikation sowohl nach außen als auch nach innen sind essentiell. Ansprechende, zeitgemäße Designs der Angebote als auch der Kommunikationsmittel die den Ansprüchen an nicht barrierefreie Angebote entsprechen, sind zu wählen.

Um das barrierefreie touristische Angebot zu erweitern und die Unterschiede zu nicht-barrierefreien Angeboten abzubauen, sollten Destinationen und touristische Leistungsträger in Erwägung ziehen, ihr barrierefreies Angebot um „Angebotsbündel“ wie Baustein- oder Pauschalreisen zu erweitern. Ein solches Angebot vereinfacht die Buchung von barrierefreien Reisen für die Kunden und bietet gleichzeitig der Anbieterseite die Möglichkeit, die Stärken der Region wie auch eine Mehrzahl an touristischen Leistungsträgern zu bündeln und kombiniert an Kunden zu kommunizieren. Erste Angebote werden bereits von Spezialreiseveranstaltern vermarktet. Die Auswahl ist jedoch noch begrenzt.

2. Das neue Reiserecht für Pauschalreisen

Mit dem am 1. Juli 2018 in Kraft getretenen 3. Reiserechtsänderungsgesetz, das die EU-Pauschalreise-Richtlinie in deutsches Recht umsetzt, hat sich das deutsche Reiserecht geändert. Das gesamte Thema Pauschalreise hat eine ganz andere Darstellung erhalten: Die Änderungen zeigen sich vor allem in der Reisevermittlung sowie der Erweiterung der vorvertraglichen Informationspflichten (zu den Pauschalreisen). Sie treffen insbesondere auf den reinen Vermittler von touristischen Einzelbausteinen als gebundene Reiseleistung (z.B. Flug, Hotel, etc.) zu, da Sie unbeabsichtigt zum Reiseveranstalter werden können, wenn sie bei der Vermittlung mehrerer einzelner Reisebausteine nicht einwandfrei vorgehen.

Die sehr umfassenden vorvertraglichen Informationspflichten erstrecken sich auch auf das Thema „Barrierefreiheit“. So gehört laut Art. 250 § 3 Buchst. J) EGBGB zu den vorvertraglichen Informationspflichten des Anbieters jetzt auch

"die Angabe, ob die Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, sowie auf Verlangen des Reisenden genaue Informationen über eine solche Eignung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Reisenden."

Nicht zuletzt durch die Allgemeinheit der Formulierungen entstehen auf der Anbieterseite erhebliche Unsicherheiten, in welchem Umfang Informationen bereitgestellt werden müssen. Denn die Überlegung, möglichst wenige Reisen im Katalog als „im Allgemeinen geeignet“ zu kennzeichnen, um dadurch allen weiteren Informationspflichten zu entgehen, greift zu kurz, da dieser Gedanke die Gefahr von Diskriminierung in sich birgt. Das Hauptproblem dürfte für die Anbieter aber darin bestehen, die Verlässlichkeit dieser Informationen zu garantieren.

Die folgenden Hinweise sollen Entscheider dabei unterstützen, ihre touristischen Leistungen um das Angebot barrierefreier Pauschal- bzw. Bausteinreisen zu erweitern und zeigt Möglichkeiten auf, wie die Verlässlichkeit der Informationen über Barrierefreiheit sichergestellt werden kann.

3. Angebotsdesign

Per Definitionem ist die Pauschalreise eine Bündelung von mindestens zwei touristischen Leistungen zu einem Paket, das zu einem Gesamtpreis angeboten wird. Diese Angebotsform war über viele Jahre am Markt dominierend und sorgte für einen beträchtlichen Anteil an Umsätzen der anbietenden Unternehmen. Flexibilität und Individualisierung spielen für Kunden heute eine große Rolle, weshalb die Angebotsformen der Bausteinreise und auch des Dynamic Packaging die klassische Pauschalreise immer weiter verdrängen.

Dynamisch paketierte Reisen eignen sich als Angebotsform ebenfalls nur bedingt, da die notwendige umfassende IT-Infrastruktur und das zugehörige Know-how seitens der Anbieter eine hohe Eintrittsbarriere darstellen. Die Empfehlung gilt daher der Angebotsform der **Bausteinreise**. Diese vereint die von den Kunden gewünschte Flexibilität mit den genannten Vorteilen für die Anbieterseite. Zudem ist es möglich, die jeweiligen Anforderungen unterschiedlicher Behinderungen in dieses Baukastensystem zu integrieren und die Reise dadurch entsprechend den persönlichen Bedürfnissen zu gestalten.

Die Bausteinauswahl sollte mindestens die folgenden Leistungen umfassen:

a) An- und Abreise

Die An- und Abreise der Gäste in das Zielgebiet erfolgt vornehmlich mit der Bahn oder mit dem Bus, sofern keine private Anreise gewünscht wird.

Die Transportmittel sowie die Ankunftsorte sind verlässlich auf vorhandene Barrieren zu prüfen. Die Informationen zur Prüfung sind zugänglich zu machen. Vorschläge hierzu und zur barrierefreien Bereitstellung der Informationen enthält Abschnitt 4.

Die unterschiedlichen An- und Abreisemöglichkeiten werden als jeweils einzelne Bausteine angeboten und können somit nach Bedarf bzw. Präferenz gewählt werden.

Bei der Anreise mit Bus oder Bahn ist zudem auf die Mobilitätsmöglichkeiten im Zielgebiet hinzuweisen.

b) Hotellerie/Gastronomie

Vor Ort wird die Reisegruppe oder der Individualreisende von ausgebildetem Servicepersonal empfangen und erhält auf Wunsch spezifische Informationen in einer für ihn/sie zugänglichen Form. Während der ganzen Reise sollte dem Gast qualifiziertes Personal in den Unterkunftsbetrieben sowie eine Betreuung per E-Mail/Telefon zur Verfügung stehen.

Wie bei der An- und Abreise ist auch hier die verlässliche Prüfung der Barrierefreiheit essentiell (s. Abschnitt 4).

c) Aktivitäten vor Ort

Die Erlebnisanteile aktueller Pauschalangebote für Menschen mit Behinderung beschränken sich oft – Ausnahmen bilden manche Spezialreiseveranstalter - auf Angebote der jeweiligen Beherbergungsbetriebe, was die Attraktivität für die Zielgruppe stark einschränkt. Aus diesen Gründen sollten ausreichende Auswahlmöglichkeiten an Bausteinen geschaffen werden, die den jeweiligen Wünschen und Ansprüchen der Kunden entsprechen und außer Haus Aktivitäten an mindestens 50% der Aufenthaltstage im Beherbergungsbetrieb ermöglichen. Die unterschiedlichen Aktivitäten werden als jeweils einzelne Bausteine angeboten und können somit nach Bedarf bzw. Präferenz gewählt werden. Wie auch bei der Anreise ist die verlässliche Prüfung der Barrierefreiheit essentiell.

Sofern Aktivitäten nicht selbstständig von den Gästen durchgeführt werden können, sollte geeignetes Personal zur Verfügung stehen.

d) Service und Qualität

Service und Qualität sind Schlüsselemente im Barrierefreien Tourismus. Dies beginnt bereits im Vorfeld der Reise bei der barrierefreien Informationsvermittlung des Angebotes an den Kunden. Bereits hier sollte den Kunden die Möglichkeit der eigenständigen, barrierefreien Informationsbeschaffung via Internet vollumfänglich gegeben sein, zudem jedoch auch die Möglichkeit bestehen, mit der den Anforderungen der Zielgruppe entsprechenden Kommunikationsmittel persönlichen Kontakt mit den Anbietern aufzunehmen. Die Informationen müssen verlässlich sein und dürfen nicht vom tatsächlichen Angebot abweichen. Die Barrierefreiheit der touristischen Leistungskette muss über die komplette Reise lückenlos gewährleistet sein. Abweichungen hiervon müssen vor der Buchung kommuniziert werden.

Empfehlenswert ist die eigenständige Entwicklung und Umsetzung realistischer Qualitätsverpflichtungen seitens der Anbieter. Hilfestellung können dazu auch die Zertifizierung nach „Reisen für Alle“ oder entsprechende Seminare, Sensibilisierungsveranstaltungen oder Praxisleitfäden der LMO's leisten.

Des Weiteren können Kooperationen mit erfahrenen Reiseveranstaltern ggf. zielführend sein. In diesem Fall werden gesammelte Erfahrungen und Know-how gebündelt und gleichzeitig verpflichten sich die jeweiligen Parteien den definierten Ansprüchen gerecht zu werden.

Essentiell ist die Einführung/das Betreiben eines professionellen Beschwerdemanagements. Kommentare/Beschwerden von Kunden müssen als Chance zur Selbstkontrolle und stetigen Weiterentwicklung und Verbesserung der touristischen Leistungen erkannt werden. Daher sollten Gäste zur Abgabe eines Feedbacks ermutigt werden. Eine offene, ehrliche Kommunikation mit den Gästen ist empfehlenswert. Anmerkungen sollten in regelmäßige Selbstevaluationen integriert werden.

e) Kommunikation

Außenauftritt: Bereits bei Interessenbekundung bzw. Informationsbeschaffung der Kunden für eine barrierefreie Pauschalreise müssen Inhalte barrierefrei zugänglich, Leistungsinhalte in jedem Fall verlässlich sowie die Pauschale online buchbar sein.

In der Kundenansprache erfreuen sich Erlebnisberichte oder auch Blogs immer größerer Beliebtheit. Potentielle Kunden mit Erlebnis- und Erfahrungsberichten Betroffener von der Qualität und Verlässlichkeit des Angebotes zu überzeugen, kann für die Vermarktung barrierefreier Pauschalreisen ein wichtiges Instrument sein. Eine solche Beschreibung steigert die Glaubwürdigkeit und das Vertrauen in das touristische Ziel und erhöht bei guter Umsetzung die Vorfriede und Reiselust. Insbesondere die persönliche Komponente durch die Vorstellung der Reiseerfahrungen von Betroffenen hilft interessierten Reisenden bei der Entscheidung für eine Reise.

Im internationalen Vergleich nimmt Deutschland eine wichtige Rolle im Barrierefreien Tourismus ein. Aus diesem Grund sollte das Angebot nicht ausschließlich nationalen Gästen zur Verfügung gestellt werden, sondern auch die Grundvoraussetzungen für internationale Gäste geschaffen werden. Zusätzlich zur deutschen Sprache sollten Angebote daher mindestens auch in englischer Sprache aufzufinden sein.

Gäste ohne Behinderung gilt es, über die besonderen Bedürfnisse und Anforderungen der Gäste mit Behinderung aufmerksam zu machen und sie so für das Thema der Inklusion zu sensibilisieren.

Darüber hinaus gelten natürlich auch für die Vermarktung von barrierefreien Angeboten die Regeln guten Marketings.

Intern: Eine mittel- bis langfristig angelegte, ganzheitliche Kommunikationsstrategie bringt Planungssicherheit, schärft das Profil der Destination und verankert die Marke bei der Zielgruppe. Beinhaltet die Stärken der Destination und sorgt somit für Identifikation auf Anbieterseite.

4. Zertifizierung barrierefreier Angebotsbündel und Destinationen

Das bundeseinheitliche Informations- und Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ (www.reisen-fuer-alle.de) ist bekannt dafür, dass es geprüfte Informationen zur Barrierefreiheit touristischer Angebote bereitstellt und bewertet.

Die überwiegende Mehrzahl überprüfter Angebote und Zertifikate bezieht sich auf einzelne Einrichtungen wie z. B. Hotels, Reisebusse, Theater und auch Flughäfen. Es gibt aber auch die für Reiseveranstalter und Gästeführer interessante Möglichkeit, aus mehreren Bausteinen bestehende „Angebotsbündel“ hinsichtlich ihrer Barrierefreiheit zertifizieren zu lassen. Dieser Ansatz kann dann auch zur Zertifizierung ganzer Orte bzw. Regionen verwendet werden.

4.1 Angebotsbündel

Am einfachsten ist das Vorgehen am Beispiel zweier bereits zertifizierter Angebote wie z. B. einer Hotelübernachtung und einer Stadtrundfahrt zu erläutern, die von einem Reiseveranstalter „gebündelt“ angeboten werden. In diesem Fall entsteht nur noch eine Zertifizierungsgebühr für das Bündel, bei zwei Angeboten in Höhe von € 149 für drei Jahre. Kommt ein drittes Angebot wie z.B. ein Museumsbesuch hinzu, erhöht sich diese Gebühr auf € 199.

Wenn die Teilangebote noch nicht zertifiziert sind oder das Bündel um ein noch nicht zertifiziertes Angebot erweitert werden soll, müssen zunächst diese Angebote auf ihre Barrierefreiheit geprüft und zertifiziert werden.

Fällt die Bewertung der Teilangebote hinsichtlich ihrer Barrierefreiheit unterschiedlich aus, so gilt für das Angebotsbündel als Gesamtbewertung die Einstufung des Angebots mit der niedrigsten Barrierefreiheitsstufe (s. 4.2).

Die Wege und Verkehrsmittel, die zwischen den einzelnen Angebotsteilen zurückgelegt bzw. benutzt werden, gehen dabei nicht in die Bewertung ein, sie müssen aber nach einheitlichen Vorgaben beschrieben werden.

Solche Angebotsbündel können sowohl thematisch (Kultur, Sport) als auch für bestimmte Gästegruppen (z. B. Tastführungen für blinde Menschen) zusammengestellt werden.

4.2 Orte und Destinationen

Um einem ganzen Ort oder einer Region gemäß der Systematik von „Reisen für Alle“ eines der drei Zertifikate

„Barrierefrei“, „Teilweise barrierefrei“ oder „Informationen zur Barrierefreiheit“

verleihen zu können, ist die Einführung eines weiteren Kriteriums notwendig, um Größenunterschiede verschiedener räumlicher Einheiten berücksichtigen zu können.

Da es sich um ein touristisches Bewertungssystem handelt, wird als Größenkriterium nicht die Einwohnerzahl, sondern die Zahl der an einem Ort bzw. in einer Destination vorhandenen gewerblichen Beherbergungsbetriebe benutzt. D. h., je nach Orts- bzw. Destinationsgröße ist eine unterschiedlich große Zahl zertifizierter Einrichtungen -darunter immer mindestens eine zertifizierte Tourist-Information - notwendig, damit der Ort bzw. die Region als Ganzes eines der Reisen-für-Alle-Zertifikate erhalten kann. Mit dem Kennzeichen „Musterort – Barrierefreiheit geprüft“ werden Orte und Regionen (für maximal drei Jahre) zertifiziert, wenn die Voraussetzungen erfüllt sind.

Nachstehende Tabelle verdeutlicht diesen Zusammenhang zwischen Destinationsgröße und der Zahl zertifizierter Einrichtungen.

Anzahl Beherbergungsbetriebe insgesamt	Notwendige Zahl zertifizierter Angebotsbündel	Zahl zertifizierter Tourist-Infos	Zertifizierungsgebühr
< 50	3	1	€ 249
< 250	5	1	€ 349
< 400	6	1	€ 449

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an https://www.reisen-fuer-alle.de/local/media/downloads/2016-flyer-ort-weg-angebotsbuen-del/reisen_fuer_alle_orte_2016_web.pdf. Zugriff am 04. Juli 2018.

Ein Angebotsbündel besteht in diesem Fall mindestens aus einer Unterkunft und zwei weiteren Angeboten. Die Zertifizierungsgebühr bezieht sich auf den Ort bzw. die Region als Ganzes. Hinzu kommen ggf. die Zertifizierungskosten von Angebotsbündeln bzw. einzelner Betriebe.

Vorstellbar wäre z. B. ein Ort mit zehn zertifizierten Einrichtungen (Hotel, Ferienwohnung, Restaurant, Café, Museum, Theater, Bergbahn, Schiff, Schwimmbad, Tourist-Information), von denen einige zu drei Angebotsbündeln zusammengefasst sind.

Wie bei der Zertifizierung der Angebotsbündel fließen auch bei der Zertifizierung von Orten die Barrierefreiheit der Anreise und der Mobilität vor Ort nicht in die Bewertung ein, sondern werden nur nach einheitlichen Vorgaben beschrieben.

Damit bietet „Reisen für Alle“ Reiseveranstaltern eine verlässliche Grundlage für die Planung von Baustein- bzw. Pauschalreisen und den Kunden eine verlässliche Entscheidungsgrundlage.