

Barrieren abbauen, Chancen nutzen

Praxisleitfaden für inklusive Gastfreundschaft

Auf dem Weg zum barrierefreien
Beherbergungsbetrieb



Mit Unterstützung von Bund, Land und Europäischer Union

 Bundesministerium
Land- und Forstwirtschaft,
Klima- und Umweltschutz,
Regionen und Wasserwirtschaft

WIR leben Land
Gemeinsame Agrarpolitik Österreich



Vorwort

Tirol und seine Regionen für alle Menschen erlebbar machen

Barrierefreie Gastfreundschaft bedeutet, dass touristische Angebote für alle Menschen zugänglich und nutzbar sind – unabhängig von körperlichen, sensorischen oder kognitiven Fähigkeiten. Gerade in einer Gesellschaft, die auf Vielfalt setzt, gewinnt ein inklusiver Tourismus zunehmend an Bedeutung.

Auch die demografische Entwicklung zeigt: Die Zahl älterer Gäste wächst stetig. Für diese Zielgruppe ist Barrierefreiheit längst mehr als ein Zusatzangebot – sie ist ein spürbarer Komfortgewinn und oft entscheidend für die Wahl der Unterkunft.

Für Menschen mit Beeinträchtigungen ist sie darüber hinaus eine wesentliche Voraussetzung für selbstbestimmtes Reisen. Sich Schritt für Schritt zu einem inklusiven Betrieb zu entwickeln, wird damit zu einem wichtigen Qualitätsmerkmal im Tourismus – und eröffnet zugleich neue Marktpotenziale für die Zukunft.

Dieser Praxisleitfaden bietet auf diesem Weg Unterstützung. Er führt in zentrale Begriffe und Themen ein, zeigt konkrete Handlungsfelder auf und bietet praktische Impulse, um Vielfalt im eigenen Betrieb bewusst zu leben.

„Tourismus ist dann stark, wenn er verbindet – wenn er Türen öffnet, statt Hürden zu schaffen. In der Region Seefeld leben wir seit jeher einen ganzjährigen Tourismus, der alle Menschen willkommen heißt. Unser Ziel ist es, Angebote zu gestalten, die für alle da sind – unabhängig von persönlichen Voraussetzungen oder Bedürfnissen. Der Weg zu mehr Barrierefreiheit hat auch uns verändert. Wir haben gelernt, hinterfragt und bereits vieles verbessert. Inklusion ist kein Zusatz, sondern ein echter Gewinn. Mit diesem Leitfaden möchten wir gemeinsam mit unseren Betrieben weitergehen – hin zu einer Region, in der sich wirklich alle Gäste gesehen, geschätzt und gut aufgehoben fühlen.“



Elias Walser
Geschäftsführer Region
Seefeld – Tirols Hochplateau



Barbara Plattner
Geschäftsführerin
Innsbruck Tourismus

„Reisen verbindet – es schafft Begegnungen, baut Brücken und hilft, Grenzen zu überwinden, auch jene in unseren Köpfen. Und doch stoßen viele Menschen – gerade im Urlaub – noch immer auf sichtbare und unsichtbare Barrieren, die Teilhabe erschweren. Inklusion bedeutet dabei weit mehr als Barrierefreiheit – sie ist eine innere Haltung und ein gelebtes Versprechen – sichtbar in Räumen, spürbar in der Begegnung. Mit unserer Strategie „Region Innsbruck erLEBENSWERT“ setzen wir ein klares Zeichen: Für einen Tourismus, der niemanden ausschließt. Für Orte, an denen sich alle Menschen willkommen und wohl fühlen dürfen. Wir wissen, dass wir auf diesem Weg noch am Anfang stehen, doch dieser in Kooperation mit der Region Seefeld entwickelte Leitfaden ist ein erster, wichtiger Schritt. Sie sind Gastgeber:innen aus Leidenschaft, und genau darin liegt das Potenzial, echte Veränderung zu schaffen. Lassen Sie uns gemeinsam Angebote gestalten, die tatsächlich allen Menschen unvergessliche Urlaubserlebnisse ermöglichen.“

„Für uns war es sehr wichtig, bei der Entwicklung dieses praxisorientierten Leitfadens beratend mitarbeiten zu können. Nur durch mehr gegenseitiges Wissen und Verständnis können gemeinsam gute, barrierefreie Lösungen gefunden werden. Wir sind überzeugt, dass von inklusiven Entwicklungen im Tourismus nachhaltig viele Gäste mit Behinderung sowie deren Begleitpersonen und Unternehmen profitieren können. Für Menschen mit Behinderungen geht es um die wichtige gesellschaftliche Teilhabe an allen Lebensbereichen und die Verwirklichung von Menschenrechten. Denn wir sind überzeugt: Vielfalt verbindet!“



Michael Knaus
Obmann ÖZIV Tirol, Interessenvertretung für Menschen mit Behinderungen



Albin Neuner
Geschäftsführer
Regionalmanagement
Innsbruck-Land

„In unserer Vision, heute und morgen eine lebenswerte Region zu sein, sind selbstredend alle Menschen umfasst. Dabei macht es keinen Unterschied, ob jemand hier lebt oder nur zu Besuch ist, ob mit oder ohne Beeinträchtigung. Unsere regionalen Werte und unsere Gastfreundschaft sind hier unser Maßstab. Alle sind willkommen und werden beachtet. Gerade in einer älter werdenden Gesellschaft wird Barrierefreiheit immer wichtiger. Sie hilft nicht nur Menschen mit Behinderungen, sondern auch Familien, älteren Mitmenschen und vielen anderen. Dieser Leitfaden soll Tourismusbetrieben helfen, Hindernisse abzubauen und neue Chancen zu nutzen. So machen wir unsere Region offener, stärker und attraktiver für alle.“

„Barrierefreiheit ist Ausdruck echter Gastfreundschaft und ein Qualitätsmerkmal für den modernen Tourismus. Unser Ziel in Tirol ist es, unvergessliche Erlebnisse für möglichst viele Menschen zugänglich zu machen, unabhängig von individuellen Einschränkungen oder Bedürfnissen. Dafür braucht es nicht nur bauliche Maßnahmen, sondern vor allem Bewusstsein, Haltung und konkrete Hilfestellungen. Diesen Leitfaden begrüßen wir daher als wichtigen Impuls auf dem Weg zu mehr Inklusion im Tourismus. Denn je mehr wir bereit sind, auf unterschiedliche Perspektiven einzugehen, desto stärker, lebenswerter und zukunftsfähiger wird unser touristisches Angebot – für alle.“



Karin Seiler
Geschäftsführerin
Tirol Werbung

Inhalt



01

Inklusion als Chance

Barrierefreiheit als
Qualitätsmerkmal und
Zukunftsmarkt

Seite 6–7



02

Barrierefreiheit als Menschenrecht

Gesetzliche Grundlagen

Seite 8–9



03

Inklusive Gastfreundschaft

Gästevielfalt erkennen und
Bedürfnisse verstehen

Seite 10–12



04

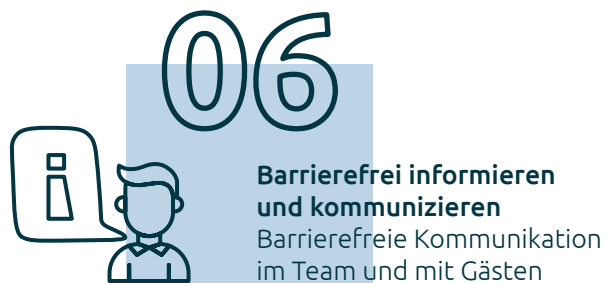
Begegnungen auf Augenhöhe

Praxis-Tipps für die Interaktion
mit Gästen mit Behinderung

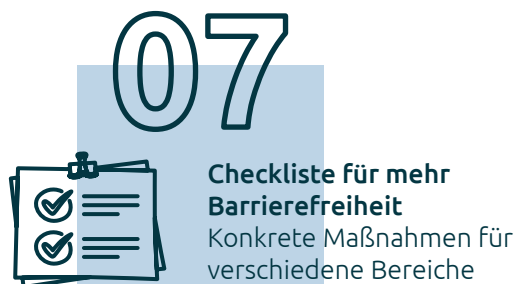
Seite 13–14



Seite 15–17



Seite 18–21



Seite 22–27



Seite 28–30

Inklusion als Chance

Barrierefreiheit als Qualitätsmerkmal und Zukunftsthema

Reisen ist ein selbstverständlicher Teil des gesellschaftlichen Lebens – für alle Menschen. Auch Menschen mit Beeinträchtigungen möchten selbstbestimmt unterwegs sein – egal ob allein, mit Freunden oder der Familie. Die Barrierefreiheit touristischer Angebote spielt dabei eine zentrale Rolle und ist weit mehr als eine bauliche Anforderung – sie steht für einen nachhaltigen und zukunftsorientierten Zugang zu Gastfreundschaft, der weit über kurzfristige Trends hinausgeht und Betrieben die Tür zu einer vielfältigen Zielgruppe öffnet.

Dabei geht es nicht darum, bestimmte Gästegruppen „besonders“ hervorzuheben, sondern barrierefreie Lösungen von Anfang an mitzudenken. Inklusion bedeutet, die Vielfalt der Gäste bewusst wahrzunehmen und selbstverständlich einzubeziehen – unabhängig von Alter, kulturellem Hintergrund, Geschlecht oder Behinderung.

WISSENSWERT

Was bedeutet Barrierefreiheit?

Ein Angebot ist dann barrierefrei, wenn es in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwerung und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar ist – unabhängig von körperlichen, sensorischen oder kognitiven Einschränkungen. Barrierefreiheit umfasst dabei bauliche, gestalterische, kommunikative und digitale Aspekte gleichermaßen.

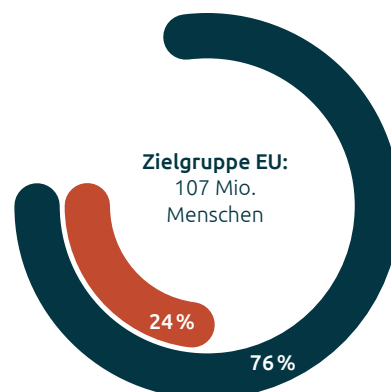
Eine Zielgruppe mit hohem Marktpotenzial und wachsender Bedeutung

Barrierefreiheit ist nicht nur ein Ausdruck von Wertschätzung, sondern birgt auch wirtschaftliches Potenzial. Denn dahinter steht eine Zielgruppe, die stetig wächst, eine hohe Reisebereitschaft zeigt und zunehmend über Kaufkraft verfügt.

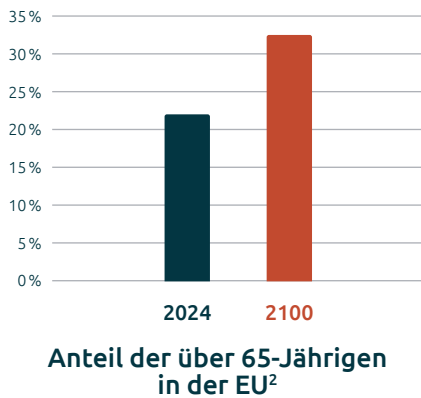
In der Europäischen Union leben rund **24 % der Bevölkerung über 16 Jahren** mit einer Form von Einschränkung. Das entspricht rund **107 Millionen Menschen**, also etwa **einem von vier Erwachsenen** (Stand 2024)¹.

24 % der EU-Bevölkerung haben eine Behinderung oder Einschränkung

Zu dieser Bevölkerungsgruppe zählen neben Menschen mit unterschiedlichen Mobilitätseinschränkungen auch viele Menschen mit Beeinträchtigungen, welche nicht auf den ersten Blick sichtbar sind – dazu gehören zum Beispiel Hör- oder Sehbehinderungen sowie Menschen mit kognitiven Einschränkungen.



Anteil der EU Bevölkerung mit Behinderung¹



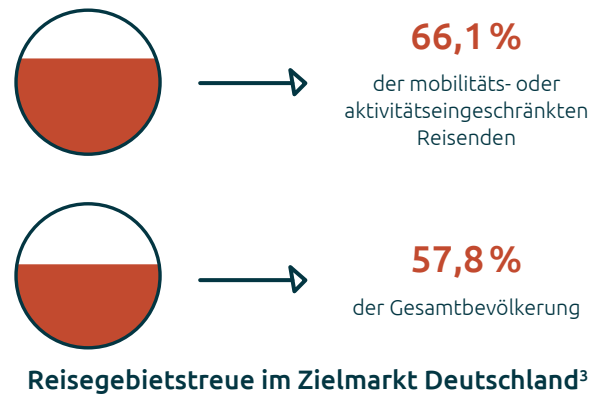
Der Anteil der 65-Jährigen in der EU soll laut Prognosen im Jahr 2100 auf 32,5% steigen

Die Gruppe der älteren Gäste bildet ebenso einen bedeutenden Teil der Menschen mit Einschränkungen ab und gewinnt immer mehr an Bedeutung. Laut Prognosen wird der Anteil der Bevölkerung über 65 Jahren in der EU bis 2100 auf 32,5% steigen².

Die Zielgruppe der **älteren Gäste** zeichnet sich dabei nicht nur durch ihre Größe aus, sondern auch durch ihre hohe **Reiseaffinität**. Barrierefreiheit wird damit zu einem entscheidenden Qualitäts- und Wohlfühlfaktor, der den Zugang zu diesem Gästesegment sichert – und gleichzeitig auch die wachsende Gruppe der älter werdenden Stammgäste anspricht.

Hohe Loyalität der Gästegruppe mit Einschränkungen

Neben dem wirtschaftlichen Aspekt punktet der barrierefreie Tourismus mit einem weiteren klaren Vorteil: **Gäste mit Einschränkungen sind besonders loyal**. Das macht sie zu einer attraktiven Zielgruppe für nachhaltige Gästebindung – etwa im wichtigen Herkunftsmarkt Deutschland³.



Diese **hohe Loyalität** setzt jedoch voraus, dass die Rahmenbedingungen stimmen: **Barrierefreiheit** ist für viele Gäste mit Einschränkungen ein **zentrales Kriterium** bei der Wahl ihrer Urlaubsdestination. Sie entscheiden sich gezielt für Orte, an denen sie sich sicher und willkommen fühlen, sowie selbstbestimmt bewegen können³.



Bedeutung von Barrierefreiheit bei der Auswahl der Urlaubsdestination³

Fazit:

Barrierefreiheit ist längst mehr als ein bauliches Detail – sie ist ein zentrales Qualitätsmerkmal mit Zukunft. Wer Inklusion aktiv mitdenkt und seine Infrastruktur weiterentwickelt, erhöht nicht nur die eigene Servicequalität, sondern erschließt damit auch ein bedeutendes Marktpotenzial.

WISSENSWERT

Barrierefreiheit lohnt sich – für alle! ⁴

- 10 % der Gäste sind auf barrierefreie Angebote angewiesen
- 40 % profitieren davon erheblich
- 100 % erleben mehr Komfort

Barrierefreiheit als Menschenrecht

Gesetzliche Grundlagen

Internationale Basis: Die UN-Behindertenrechtskonvention

Barrierefreiheit ist nicht nur ein Qualitätsmerkmal im Tourismus – sie ist ein **verbrieftes Menschenrecht**. Die Grundlage dafür bildet die **UN-Konvention** über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK), die Österreich bereits **2008** ratifiziert hat. Diese Konvention verpflichtet alle Unterzeichnerstaaten, gleichberechtigte Teilhabe in allen Lebensbereichen sicherzustellen – auch im Tourismus.

Besonders relevant ist hier **Artikel 9**, welcher konkrete Maßnahmen für barrierefreien Zugang zur gebauten Umwelt, zu Verkehrsmitteln sowie zu Informations- und Kommunikationstechnologien fordert. **Artikel 30** hebt zusätzlich das Recht auf Zugang zu kulturellem Leben, Freizeit, Sport und eben auch zu Tourismusangeboten hervor.

Österreichische Gesetzeslage: Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz

In Österreich wurde die UN-BRK durch eine Reihe nationaler Gesetze konkretisiert. Für touristische Betriebe ist vor allem das **Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz** (BGStG) zentral.

Es definiert Barrierefreiheit als Nutzungsmöglichkeit ohne besondere Erschwernis oder fremde Hilfe – auch in Bezug auf bauliche Gegebenheiten, Produkte oder Dienstleistungen.

WISSENSWERT

Rechtliche Relevanz von Barrierefreiheit

§ 5 und § 6 des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes definieren fehlende Barrierefreiheit als mögliche Diskriminierung. Daraus könnten rechtliche Schritte wie Schlichtungsverfahren oder Schadenersatzforderungen entstehen. Wer frühzeitig barrierefrei plant, minimiert somit Risiken – und zeigt Haltung.

Tiroler Bauordnung: Vorgaben für bauliche Barrierefreiheit

Auf Landesebene gelten darüber hinaus baurechtliche Anforderungen – in **Tirol ist das die Tiroler Bauordnung und deren technischen Bauvorschriften** (§ 29). Sie verpflichtet dazu, bauliche Anlagen mit einer Auslastung von **mehr als 50 Besuchenden** barrierefrei zu planen und auszuführen. Bei Beherbergungsbetrieben mit **über 50 Gästebetten** muss **mindestens ein Zimmer** barrierefrei sein, bei **jeweils weiteren 100 Betten jeweils ein zusätzliches Zimmer**.

UNSER TIPP

Barrierefreiheit als Investition denken

Wer mindestens 10 % seiner Zimmer barrierefrei gestaltet oder möglichst viele Zimmer barrierefrei anpassbar macht, schafft nicht nur Zugang, sondern auch neue Marktchancen – und erhöht gleichzeitig den Komfort für viele andere Gäste.

Technische Standards: OIB-Richtlinie und Ö-NORMEN

Die technische Umsetzung dieser Vorgaben ist in der **OIB-Richtlinie 4** („Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit“) geregelt. Sie gibt verbindliche Standards für die Ausführung vor. Ergänzend dazu konkretisiert die **ÖNORM B1600** zahlreiche Detailanforderungen – etwa zu Bewegungsflächen, Türbreiten oder sanitären Ausstattungen.

Barrierefreiheit im digitalen Raum

Barrierefreiheit endet jedoch nicht an der Gebäudetür. Auch **digitale Angebote** unterliegen gesetzlichen Vorgaben: Seit **Juni 2025** müssen – unter bestimmten Voraussetzungen – Websites und Online-Buchungssysteme verstärkt barrierefrei nutzbar sein. Eine rein visuelle Darstellung, fehlende Kontraste oder nicht bedienbare Formulare können dann nicht nur zum Nutzungshindernis, sondern auch zur rechtlichen Hürde werden. Was technisch möglich ist, wird in Kapitel 6 genauer beschrieben.

UNSER TIPP

Ausführende Planungs- & Baufirmen aktiv einbinden
Beziehen Sie Ihre ausführenden Firmen frühzeitig ein – weisen Sie ausdrücklich auf die bautechnischen Vorgaben zur Barrierefreiheit hin und vereinbaren Sie deren verbindliche Einhaltung. Für umfassende Lösungen empfiehlt sich die Einbindung externer Fachstellen oder Expert:innen für barrierefreies Bauen (siehe Kapitel 8).

Nachhaltige Entwicklung: Inklusion als Teil der SDGs



Schließlich ist Barrierefreiheit auch ein wesentlicher Bestandteil nachhaltiger Entwicklung. Die globalen **Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen – die Sustainable Development Goals (SDGs)** – stellen sicher, dass niemand ausgeschlossen wird.

Inklusion zieht sich dabei wie ein roter Faden durch mehrere Ziele. Die Umsetzung der SDGs ist auch für die **Tiroler Tourismuswirtschaft** relevant und bietet einen sinnvollen Rahmen, um soziale Verantwortung, ökologische Nachhaltigkeit und ökonomisches Potenzial zu verbinden.



03

Inklusive Gastfreundschaft leben

Gästevielfalt erkennen und Bedürfnisse verstehen

Inklusive Gastfreundschaft beginnt mit **echtem Interesse am Gegenüber**. Wer die Bedürfnisse seiner Gäste kennt, schafft die Grundlage für Qualität – besonders im Hinblick auf Barrierefreiheit. Für viele Menschen mit Behinderung ist sie die Voraussetzung für selbstbestimmtes Reisen.

Doch auch Gäste ohne (dauerhafte) Einschränkungen profitieren: Was den Aufenthalt für eine Person mit Rollstuhl erleichtert, bedeutet gleichzeitig mehr Komfort für Familien mit

Kinderwagen, Gäste mit schwerem Gepäck oder Menschen mit temporären Einschränkungen.

Die **Bandbreite** barrierefreier Lösungen ist dabei so **vielfältig** wie die Gäste selbst – von stufenlosen Eingängen über gut lesbare Speisekarten bis hin zur barrierefreien Website. **Inklusive Gastfreundschaft bedeutet, diese Vielfalt mitzudenken** – nicht als Zusatz, sondern als selbstverständlichen Teil eines zeitgemäßen und inklusiven Angebots.

Vielfalt erkennen – Zielgruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen

Barrierefreiheit bedeutet nicht, eine einzelne Gästegruppe „besonders“ zu behandeln, sondern Angebote so zu gestalten, dass sie möglichst **vielen Menschen** zugutekommen. Die folgenden **Beispiele** zeigen, wie unterschiedlich die Anforderungen sein können und wie durchdachte Lösungen den Aufenthalt für alle angenehmer machen können.



Ältere Gäste (65+)

Mit zunehmendem Alter ändern sich oft auch die Anforderungen an Komfort und Zugänglichkeit. Ältere Gäste schätzen Unterkünfte, die auf ihre Bedürfnisse Rücksicht nehmen – sei es durch schwellenlose Duschen, gut lesbare Speisekarten oder ausreichende Beleuchtung. Barrierefreiheit ermöglicht dieser wachsenden und meist reise-freudigen Zielgruppe ein selbstständiges und angenehmes Urlaubserlebnis – auch bei altersbedingten Einschränkungen. Ein durchdachtes Angebot unterstützt nicht nur die Mobilität, sondern fördert auch das Gefühl von Sicherheit und Wertschätzung.

Gäste mit Sehbeeinträchtigungen

Sehbeeinträchtigungen können ganz unterschiedlich ausgeprägt sein – von Altersweitsichtigkeit bis zu vollständiger Blindheit. Was vielen hilft: gut lesbare, kontrastreiche und ausreichend große Beschriftungen auf Zimmern, Wegweisern und Menükarten sowie eine gute Ausleuchtung der Räumlichkeiten, insbesondere von Treppen und Gängen. Taktile Elemente – wie Blindenschrift auf Lifttasten oder Handläufen – bieten blinden und sehbehinderten Gästen wertvolle Orientierung und sind gleichzeitig ein sichtbares Zeichen für gelebte Barrierefreiheit. Auch die unkomplizierte Mitnahme von Blindenführhunden oder anderen Assistenzhunden trägt dazu bei, dass sich betroffene Gäste willkommen und sicher fühlen.



Gäste mit Hörbeeinträchtigungen

Ein nachlassendes Hörvermögen betrifft viele Menschen, besonders im höheren Alter. Zur Herausforderung wird es dann, wenn wichtige Informationen – etwa beim Check-in oder bei Sicherheitshinweisen – akustisch nicht oder nur unzureichend verständlich sind. Ein klarer, direkter Kommunikationsstil des Personals sowie unterstützende technische Hilfen, wie Hör-Induktionsanlagen (z. B. an der Rezeption oder im Veranstaltungsraum), schaffen hier Abhilfe. Auch optisch unterstützte Informationen – etwa auf Info-Screens, Leitsystemen oder bei akustischen Durchsagen – verbessern die Orientierung. Für gehörlose Gäste sind visuelle Alarmsignale wie Blitzleuchten bei Brandmeldeanlagen essenziell für deren Sicherheit.

Familien mit kleinen Kindern

Was Menschen mit Behinderungen den Alltag erleichtert, schafft auch für Familien mit Kindern ein Plus an Komfort: Schwellenlose Wege, Rampen oder Lifte sorgen für stressfreies Vorankommen mit dem Kinderwagen. Breite Gänge, gut erreichbare Tische und niedrige Bedienungselemente machen den Aufenthalt unkompliziert – besonders, wenn man als Familie mit viel Gepäck reist. Auch helle, gut strukturierte Räume und eine freundliche Atmosphäre helfen, den Urlaub für Groß und Klein angenehmer zu gestalten.



Gäste mit schwerem Gepäck

Barrierefreie Infrastruktur kommt nicht nur Menschen mit Beeinträchtigungen zugute – auch Gäste mit schwerem Gepäck profitieren von einem stufenlosen Zugang, breiten Wegen und gut erreichbaren Zimmern. Gerade in kleineren Betrieben ohne Gepäckservice erleichtern Rampen, Lifte und ausreichend Bewegungsflächen das Ankommen und Einrichten erheblich. Auch unterfahrbare Tische und praktische Ablageflächen machen das Verstauen von Koffern einfacher – und steigern zugleich den Komfort aller Gäste.

Gäste mit Mobilitätseinschränkungen

Moderne Mobilitätshilfen wie Aktiv- oder Elektro-Rollstühle und Rollatoren ermöglichen vielen Menschen mit Einschränkungen ein selbstbestimmtes Reisen – vorausgesetzt, die baulichen Rahmenbedingungen stimmen. Stufenlose Zugänge, breite Türen, großzügige Bewegungsflächen sowie barrierefreie Sanitäranlagen sind dabei zentrale Voraussetzungen. Zusätzliche Ausstattungsmerkmale, wie unterfahrbare Tische, flexible Sitzmöglichkeiten und gut erreichbare Ablageflächen, erhöhen den Komfort. Barrierefreiheit bedeutet hier nicht nur Zugang, sondern echte Aufenthaltsqualität – für Menschen mit dauerhaften oder altersbedingten Mobilitätseinschränkungen.



Gäste mit kognitiven Einschränkungen

Informationen, die zu komplex formuliert oder zu schnell vermittelt werden, können viele Menschen überfordern – etwa Gäste mit Lernschwierigkeiten. Für sie sind einfache Sprache, verständliche Abläufe und ein ruhiges Tempo bei der Kommunikation entscheidend, um sich eigenständig zurechtzufinden und wohlfühlen. Klare Formulierungen auf der Website, leicht verständliche Beschilderungen im Haus und geduldiges Personal schaffen hier einen echten Mehrwert.

Nicht alle Beeinträchtigungen sind sichtbar

Viele Menschen leben mit unsichtbaren Einschränkungen, wie beispielsweise psychischen oder neurologischen Erkrankungen sowie Herz- oder Lungenerkrankungen. Auch sie profitieren von einem achtsamen, barrierefreien Umfeld und einer inklusiven Haltung im Betrieb.

04

Begegnungen auf Augenhöhe

Praxis-Tipps für die Interaktion mit Gästen mit Behinderungen

Perfekt sein muss niemand – Unsicherheiten bei der Interaktion mit Gästen mit unterschiedlichen Behinderungen sind verständlich. Entscheidend ist eine offene, respektvolle und zugewandte Haltung. Denn **echte Barrierefreiheit beginnt im Kopf bzw. mit der eigenen Einstellung** – und mit dem Bewusstsein, dass Inklusion vor allem durch gelebte Gastfreundschaft entsteht.

Die folgenden **Tipps** zeigen praxisnah, worauf es bei der Interaktion mit unterschiedlichen Gästen ankommt – mit dem Ziel, Barrierefreiheit nicht nur strukturell, sondern auch zwischenmenschlich zu leben.



Allgemeine Grundsätze für die Interaktion mit Gästen mit Behinderungen

- Mit Respekt, Geduld und auf Augenhöhe kommunizieren – verbal und nonverbal.
- Nicht belehren oder bemitleiden – sondern selbstverständlich begegnen.
- Direkt mit dem Gast sprechen, nicht über die Begleitperson.
- Bedürfnisse aktiv erfragen: „Gibt es etwas, das wir für Ihren Aufenthalt wissen sollten?“
- Unterstützungsangebote freundlich und unaufdringlich formulieren – immer vorher fragen.
- Detaillierte, sinnvolle Informationen zu Ausstattung und Services geben – abgestimmt auf unterschiedliche Wahrnehmungsformen und Bedürfnisse.
- Barrierefreiheit entsteht auch im Kopf: Eigene Unsicherheiten reflektieren.

UNSER TIPP

Echtes Interesse wird meist positiv wahrgenommen

Bedürfnisse sind individuell, auch bei Gästen mit Beeinträchtigungen. Bei Unsicherheiten gilt: Lieber respektvoll nachfragen, als aus Zurückhaltung falsche Annahmen treffen.

Spezifische Hinweise für die Interaktionen mit...

... Gästen mit Mobilitätseinschränkungen

- Kommunikation auf Augenhöhe – bei Bedarf hinsetzen, und/oder auf einen uneingeschränkten Blickkontakt achten.
- Rollstühle nicht ungefragt schieben.
- Keine Hebeversuche bei Stufen ohne Einwilligung und Wissen über die Technik.

... Gästen mit kognitiven Einschränkungen

- Langsam, klar und in einfacher Sprache sprechen – auf Fremdwörter und Abkürzungen verzichten.
- Verständlichkeit nachfragen oder Wiederholungen anbieten.
- Piktogramme, Bilder oder Icons verwenden.
- Hilfe aktiv anbieten (z.B. zur Orientierung im Haus oder zum Ausfüllen von Formularen).
- Keine automatische Du-Anrede – gleiche Höflichkeitsformen wie bei allen Gästen.
- Verwendung zeitgemäßer Begriffe – zum Beispiel „Menschen mit Lernschwierigkeiten/kognitiven Einschränkungen“ statt „geistige Behinderung“.

... Gästen mit Sprachbeeinträchtigungen

- Ausreden lassen – den Gästen Zeit zum Antworten geben.
- Bei Unklarheiten freundlich nachfragen.
- Geduld zeigen, wenn Kommunikation mehr Zeit braucht.

... schwerhörigen oder gehörlosen Gästen

- Augenkontakt halten, Lippen nicht verdecken – deutlich sprechen, nicht schreien.
- Störgeräusche vermeiden, kurze Sätze verwenden.
- Schriftlich oder digital kommunizieren, wenn nötig.
- Induktive Höranlage nutzen, wenn vorhanden.
- Aufmerksam machen durch z. B. leichtes Antippen der Schulter.
- Bei Bedarf Einbindung eines/ einer Gebärdensprachdolmetscher:in – dabei berücksichtigen, dass sich die Gebärdensprachen in Deutschland und Österreich unterscheiden.

... Gästen mit psychischen Beeinträchtigungen

- Geduldig und verständnisvoll agieren – auch bei unsichtbaren Belastungen.
- Check-in/-out möglichst stressfrei gestalten.
- In akuten Situationen ruhig bleiben, Sicherheit und Unterstützung anbieten (z. B. Wasser, Rückzugsort).

... sehbeeinträchtigten oder blinden Gästen

- Erst fragen, bevor Sie führen oder helfen – ggf. den eigenen Arm anbieten.
- Namen erfragen, um Gesprächspartner:innen direkt anzusprechen.
- Umgebungsgeräusche bei Gesprächen minimieren.
- Wechselgeld direkt in die Hand des Gastes geben.
- Inhalte auch verbal oder digital zugänglich machen (z. B. QR-Codes, Blindenschrift).
- Sichtbare Handlungen kommentieren: „Ich lege den Schlüssel vor Sie auf 12 Uhr.“
- Assistenzhunde nicht ablenken – sie sind ein wichtiges Hilfsmittel.
- Auf gute und blendfreie Beleuchtung achten.

Barrierefreiheit denken und planen

Grundprinzipien und schrittweiser Prozess zur Umsetzung

Barrierefreiheit ist kein fixer Zustand, sondern ein dynamischer Prozess, der laufende Weiterentwicklung erfordert. Bereits innerhalb einzelner Zielgruppen – etwa bei Menschen mit Mobilitätseinschränkungen – variieren die Anforderungen stark: Ein älterer Gast mit unsicherem Gang stellt andere Ansprüche als eine Person im Rollstuhl. Ähnlich vielfältig sind die Bedürfnisse von

Menschen mit Sinnesbehinderungen oder chronischen Erkrankungen. Ein Betrieb kann daher kaum für alle Gäste gleichermaßen vollständig barrierefrei sein. Umso wichtiger ist es, Barrierefreiheit ganzheitlich, systematisch und schrittweise in die betrieblichen Abläufe zu integrieren – als langfristiger Entwicklungsprozess und Qualitätsmerkmal mit Mehrwert für alle.

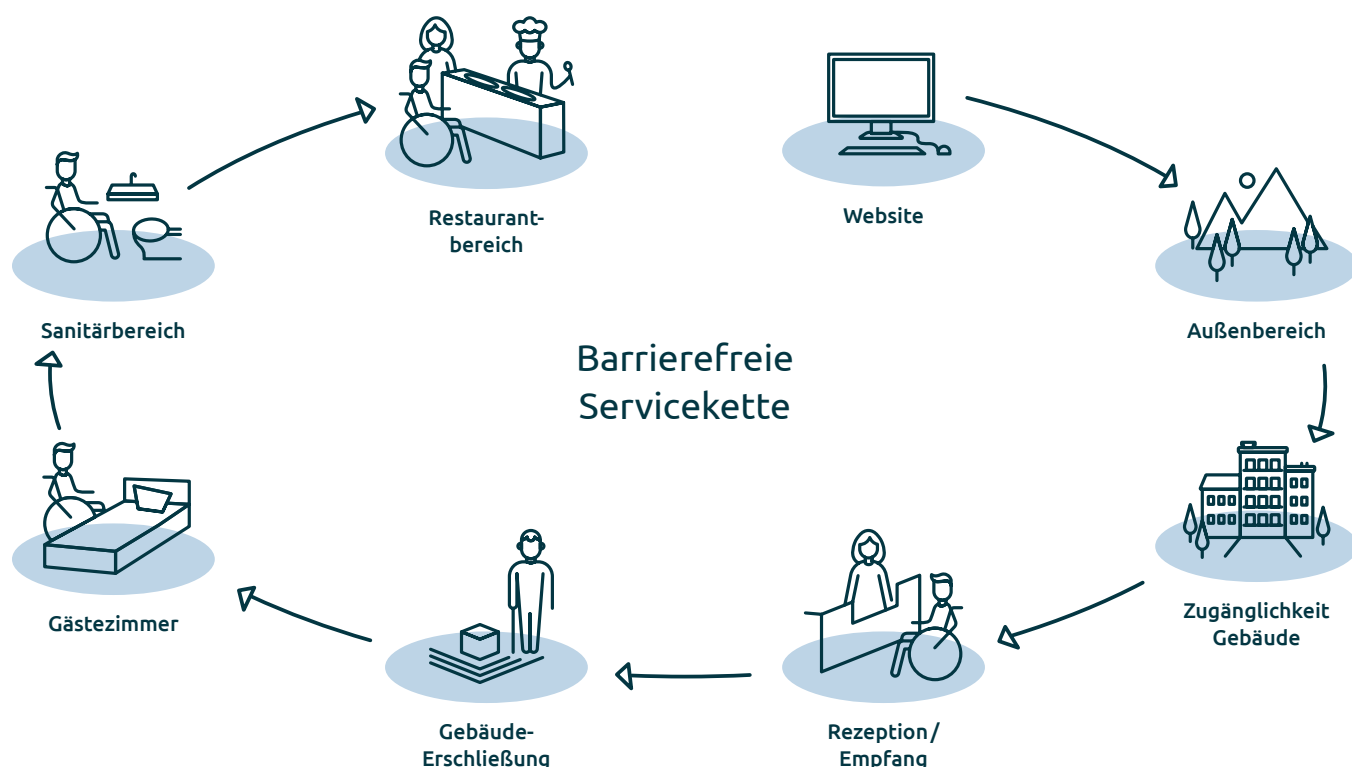
Das Konzept der barrierefreien Servicekette

Gestalterische, bauliche und kommunikative Aspekte der Barrierefreiheit greifen ineinander – ebenso wie die Bedürfnisse verschiedener Gästegruppen. Das Konzept der barrierefreien Servicekette hilft dabei, das gesamte Leistungsangebot strukturiert zu analysieren.

Von der Anreise über den Check-in bis zur Nutzung von Freizeit- oder Aufenthaltsbereichen – die Servicekette macht Lücken sichtbar und unterstützt dabei, nicht nur Barrierefreiheit, sondern auch Komfort und Qualität für alle Gäste systematisch weiterzuentwickeln.

Beispiel:

Ist der Eingangsbereich stufenlos zugänglich, das WC im selben Bereich jedoch nur über Stufen erreichbar, bleibt die Nutzung für eine Person im Rollstuhl unvollständig – der Service ist unterbrochen.



Zwei zentrale Prinzipien für die barrierefreie Gestaltung

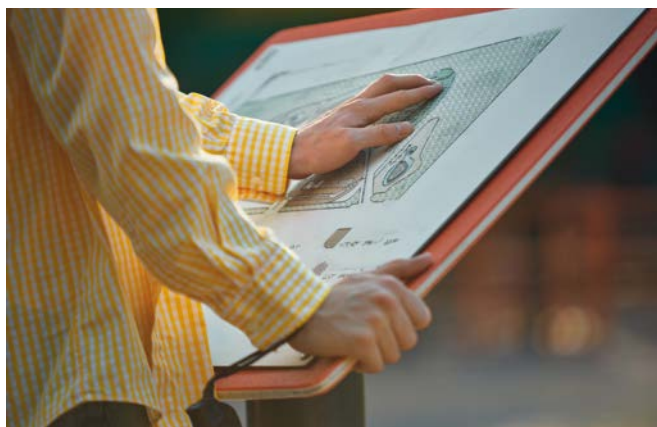
Wer Barrierefreiheit im Betrieb verankern möchte, sollte sich neben rechtlichen Vorgaben auch an bewährten Gestaltungsprinzipien orientieren. Zwei besonders praxisnahe Ansätze helfen dabei, Angebote möglichst vielen Menschen zugänglich zu machen – unabhängig von Alter, Einschränkung oder individueller Fähigkeit: das **Mehr-Sinne-Prinzip** und das Konzept **Design for All (Universal Design)**.

Das Mehr-Sinne-Prinzip

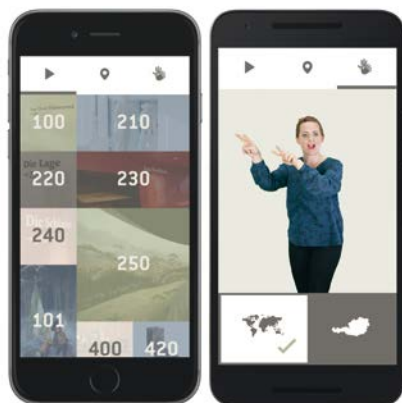
Das Mehr-Sinne-Prinzip besagt, dass Informationen möglichst über mehrere Sinneskanäle – Hören, Sehen und Tasten – zugänglich gemacht werden sollen.

Ziel ist es, Menschen mit Sinnesbehinderungen eine selbstständige Orientierung und Nutzung von Angeboten zu ermöglichen – sei es im Gebäude, im öffentlichen Raum oder bei digitalen Anwendungen.

Beispiele:



Taktiler Übersichtsplan mit Blindenschrift



App der Tiroler Landesmuseen in Gebärdensprache

Design for All (Universal Design)

Barrierefreiheit muss kein Widerspruch zu ästhetischer Gestaltung sein – im Gegenteil: Wird sie von Beginn an mitgeplant, entstehen formschöne, funktionale Lösungen für alle. Das Konzept des Universal Design – auch bekannt als Design for All – wurde vom amerikanischen Architekten Ronald L. Mace entwickelt und zielt darauf ab, Produkte und Räume für möglichst viele Menschen gleichermaßen nutzbar zu machen.

Die 7 Prinzipien des Universal Design:

1. *Inklusiv*: für alle nutzbar, ohne Ausgrenzung
2. *Flexibel*: anpassbar an individuelle Bedürfnisse
3. *Einfach und intuitiv*: verständlich ohne besondere Vorkenntnisse
4. *Fehlertolerant*: Vermeidung negativer Folgen bei Fehlbedienung
5. *Sensorisch erfassbar*: Wahrnehmung über verschiedene Sinne
6. *Kraftsparend*: ohne übermäßigen Kraftaufwand nutzbar
7. *Zugänglich*: ohne räumliche, technische oder kognitive Hürden



Barrierefreies Badezimmer Hotel Weisseespitze, Kaunertal

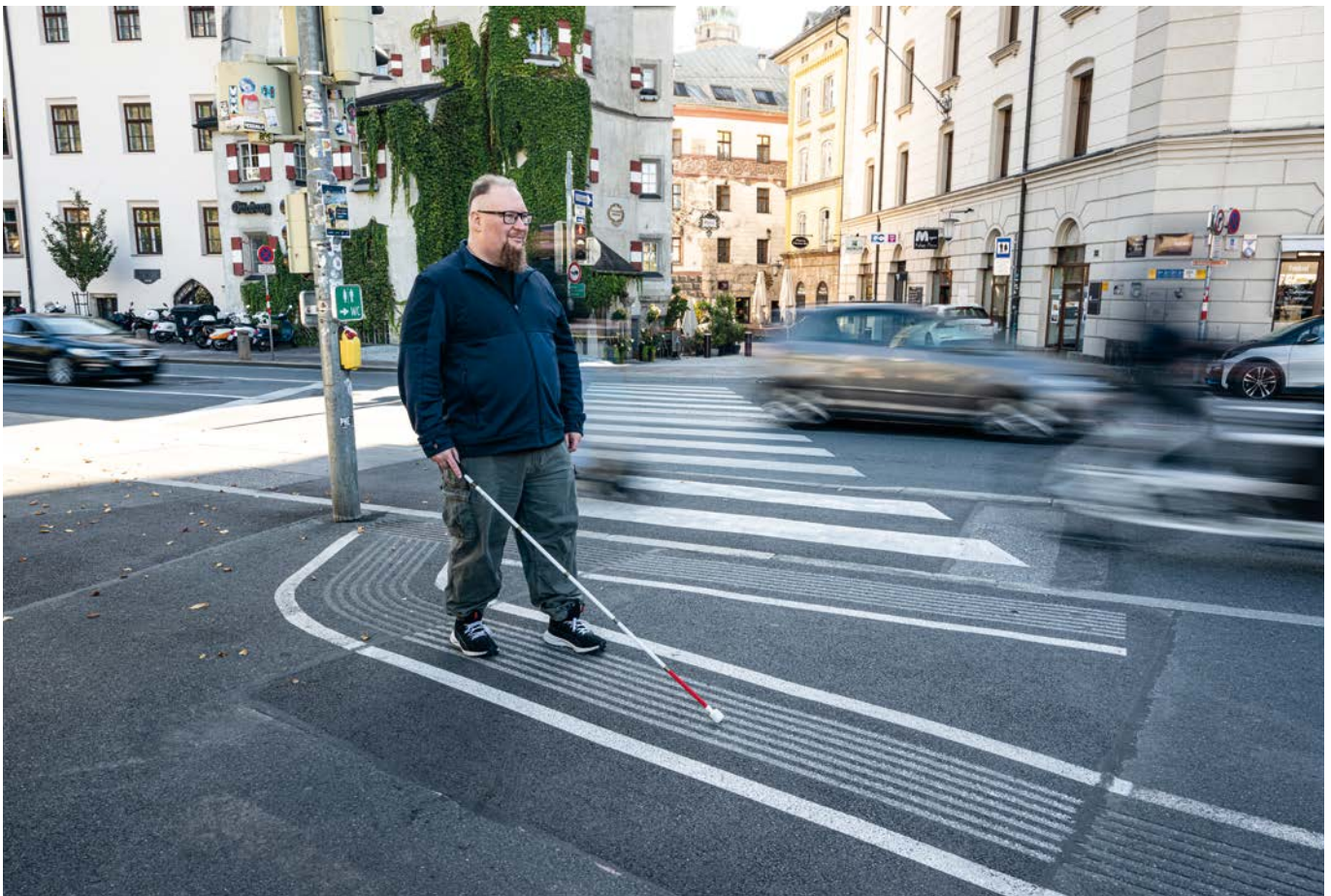
Empfehlungen für die Umsetzung

- IST-Stand analysieren – z. B. mit der Checkliste in Kapitel 7 oder gemeinsam mit Expert:innen (Barrierefreiheits-Check).
- Rückmeldungen von Gästen aktiv einholen und dokumentieren.
- Etappenplan erstellen und Verbesserungen Schritt für Schritt umsetzen.
- Förderungen und Unterstützungsangebote nutzen (siehe Kapitel 8).
- Barrierefreiheit bei Neu- und Umbauten konsequent mitdenken.
- Planer:innen und Bauunternehmen auf Normen und Vorgaben hinweisen.
- Mitarbeitende zum Thema Barrierefreiheit schulen.
- Inklusive Angebote aktiv kommunizieren – digital wie analog.
- Barrierefreiheit als Teil Ihrer Marke und Servicequalität positionieren.

UNSER TIPP

Menschen mit Behinderungen als Teil des Teams

Die Beschäftigung von Menschen mit Beeinträchtigungen stärkt nicht nur die soziale Verantwortung des Betriebs, sondern erweitert auch die Perspektive auf Barrierefreiheit im Alltag. Inklusion beginnt im Team – und bringt wertvolle Erfahrungen für den Gästekontakt mit sich.



Barrierefrei informieren und kommunizieren

Barrierefreie Kommunikation im Team und mit Gästen

Barrierefreie Kommunikation ist ein zentraler Bestandteil eines inklusiven Betriebs. Sie entscheidet, ob Informationen zugänglich sind – und ob sich Gäste mit unterschiedlichen Bedürfnissen willkommen fühlen. Das betrifft alle Ebenen: von der Website über Werbemittel bis zur direkten Ansprache vor Ort.

Fehlende Barrierefreiheit – etwa durch unzugängliche Online-Angebote oder mangelnd geschultes Personal – kann das Gästerlebnis deutlich beeinträchtigen. Umgekehrt stärkt ein sensibler Umgang mit Vielfalt nicht nur die Servicequalität, sondern auch das Vertrauen Ihrer Gäste.

Interne Kommunikation und Sensibilisierung im Team

Die Mitarbeitenden sind zentrale Botschafter:innen für inklusive Gastfreundschaft. Offenheit gegenüber unterschiedlichen Bedürfnissen, verbunden mit fundiertem Wissen gegenüber den eigenen Angeboten, stärkt nicht nur die Servicequalität, sondern auch das Vertrauen der Gäste. Umso wichtiger ist es, Barrierefreiheit als festen Bestandteil der Personalentwicklung zu verankern – etwa durch Schulungen, interne Austauschrunden oder externe Sensibilisierungstrainings. **Auch das Wissen über vorhandene barrierefreie Angebote im Betrieb ist essenziell.** Mitarbeitende müssen wissen, welche Hilfsmittel verfügbar sind – und wie sie richtig eingesetzt werden.

Wichtig in der Praxis: Verfügbarkeit allein reicht nicht aus

- Eine Speisekarte in Großschrift ist nur dann ein Vorteil, wenn das Servicepersonal weiß, wo sie liegt.
- Ein mobiler Duschhocker oder eine Rampe helfen nur, wenn das Team informiert ist und weiß, wie man sie bereitstellt.
- Eine Induktionsanlage nützt nichts, wenn niemand weiß, wie sie funktioniert.

Ein reflektiertes, gut informiertes Team schafft Sicherheit – für alle Beteiligten.

Konkrete Tipps **für die Interaktion mit Gästen mit Behinderung** finden Sie in **Kapitel 4**.

Tipps zur Wissensvermittlung rund um Barrierefreiheit im Team

- Wird Barrierefreiheit regelmäßig in Teambesprechungen oder Schulungen thematisiert?
- Kennen alle Mitarbeitenden die barrierefreien Angebote des Betriebs (z. B. Hilfsmittel, Zugänge, Ausstattung)?
- Wissen Mitarbeitende, wie sie diese Angebote aktiv einsetzen oder bereitstellen können?
- Gibt es klare Ansprechpersonen im Team für Fragen zur Barrierefreiheit?
- Fühlen sich Mitarbeitende im Umgang mit Gästen mit Behinderungen sicher und gut vorbereitet?
- Werden Unsicherheiten offen kommuniziert und im Team besprochen?
- Gibt es Kooperationen mit externen Fachstellen für Fortbildungen?



Barrierefreie Gästekommunikation und Online-Präsenz

Die eigene Website ist das **wichtigste Informations- und Buchungstool** für Ihre Gäste – und damit auch Schlüssel zur Sichtbarkeit im inklusiven Tourismus. Gerade für Menschen mit Beeinträchtigungen ist sie oft der erste Kontaktpunkt und eine der grundlegenden Voraussetzungen für eine positive Buchungsentscheidung. Transparente, gut auffindbare und ehrliche Informationen zur Barrierefreiheit sind daher nicht nur Service, sondern ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Sie erleichtern die Buchungsentscheidung und stärken das Vertrauen – auch bei älteren Gästen oder Familien mit Kindern, für die barrierefreie Angebote oft mit Komfort gleichzusetzen sind.

Inhaltliche Kriterien für eine barrierefreie Website

- Eigener Info-Bereich zur Barrierefreiheit oder gut sichtbare Einbindung in die Website-Struktur.
- Aktuelle und ehrliche Informationen, auch zu Bereichen mit eingeschränkter Barrierefreiheit.
- Piktogramme und Icons zur besseren visuellen Verständlichkeit.
- Klare, textliche Beschreibung der barrierefreien Ausstattung – ergänzt durch aussagekräftige Bilder.
- Inklusive Bildsprache: realistische Alltagssituationen statt Symbolfotos oder „Mitleidsbilder“.
- Verlinkungen zu barrierefreien Angeboten in der Region (z.B. Verlinkung auf Website vom Tourismusverband oder Freizeitangeboten), Bewerbung auf zielgruppenspezifischen Plattformen (z. B. Wheelmap).
- Darstellung der gesamten Servicekette (z. B. Parkplatz – Eingang – Zimmer – Restaurant – Sanitärbereiche).
- Verbindung von Barrierefreiheit mit positiven Urlaubserlebnissen – nicht als „Sonderthema“, sondern als Teil moderner Qualität.

Technische Anforderungen für eine barrierefreie Website

Für die barrierefreie Gestaltung von Websites gibt es die **international anerkannten Web Content Accessibility Guidelines**. Es sollte mindestens die **WCAG-Konformitätsstufe AA** erreicht werden.

Auszug aus den wichtigsten Standards laut WCAG:

- **Tastaturbedienbarkeit:**
Die gesamte Website muss ohne Maus, nur mit der Tastatur bedienbar sein (z. B. über die Tabulatortaste).
- **Alternativtexte für Bilder:**
Alle relevanten Bilder benötigen eine Beschreibung, die von Screenreadern vorgelesen werden kann.
- **Barrierefreie Videos:**
Eingebettete Videos sollten Untertitel, Audiodeskription und idealerweise Gebärdensprache (ÖGS) enthalten.
- **Farben nicht allein als Informationsträger:**
Wichtige Informationen müssen auch ohne Farberkennung verständlich sein.
- **Zoomfähigkeit:**
Texte müssen auf mindestens 200 % vergrößert werden können, ohne dass Inhalte oder Funktionen verloren gehen.
- **Keine flackernden Inhalte:**
Animationen, die blinken oder flackern, sind zu vermeiden.
- **Sprechende Seitentitel:**
Jede Seite braucht einen klaren, inhaltlich passenden Titel.
- **Aussagekräftige Linktexte:**
Links wie „Mehr hier“ sind zu vermeiden – stattdessen konkret benennen, was folgt (z. B. „Zimmerdetails ansehen“).
- **Responsives Design:**
Die Website muss auf allen Geräten (Desktop, Tablet, Smartphone) funktionieren.
- **Gut lesbare Schrift:**
Klare, schnörkellose Schriftarten mit ausreichender Größe und hohem Kontrast verwenden.
- **Barrierefreie PDF-Dokumente:**
Auch zum Download bereitgestellte Dateien (z. B. Hausinfos, Preislisten) müssen barrierefrei erstellt sein.
- **Einfache Sprache:**
Zu den wichtigsten Informationen gibt es auch einen Informationsbereich in Einfacher Sprache bzw. Leichter Sprache.

WISSENSWERT

Barrierefreiheitsgesetz in Österreich

Seit 28. Juni 2025 ist in Österreich das Barrierefreiheitsgesetz in Kraft. Das bedeutet: Websites von Hotels und Reiseportalen, auf denen Buchungen getätigt werden können, müssen barrierefrei nutzbar sein (ausgenommen Kleinstunternehmen mit einem Jahresumsatz unter 2 Mio. Euro). Lassen Sie Ihre Website am besten von Ihrem Webdesigner oder Ihrer Agentur auf WCAG-Konformität prüfen.

Einfache Sprache in der Gästekommunikation

Einfache Sprache trägt wesentlich dazu bei, Informationen klar und zugänglich zu vermitteln – schriftlich wie mündlich. Sie unterstützt viele Menschen beim besseren Verstehen – und ist damit ein zentraler Bestandteil inklusiver Gastfreundschaft.

Wann einsetzen?

- In schriftlichen Materialien wie Menükarten, Hausinfos oder auf der Website.
- In der persönlichen Kommunikation mit Gästen, besonders bei der Erklärung von Abläufen, Angeboten oder Wegbeschreibungen.

Wer profitiert?

- Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Menschen mit eingeschränkten Lesefähigkeiten oder Demenz
- Nutzer:innen der Österreichischen Gebärdensprache (ÖGS)
- Menschen mit psychischen Erkrankungen oder Aphasie
- Kinder
- Menschen ohne Deutsch als Erstsprache

Auch Gäste ohne Einschränkungen schätzen klare, verständliche Informationen – insbesondere in stressigen oder ungewohnten Situationen.

Tipps und Beispiele für Einfache Sprache:

Kurze, klare Sätze verwenden

Statt: „Nach erfolgter Anreise erhalten Sie an der Rezeption Ihre Schlüsselkarte.“

Besser: „Bitte holen Sie Ihren Zimmerschlüssel an der Rezeption ab.“

Verben statt abstrakter Hauptwörter nutzen

Statt: „Für Rückfragen steht Ihnen unsere Rezeption zur Verfügung.“

Besser: „Wenn Sie Fragen haben, hilft Ihnen die Rezeption gern.“

Fachbegriffe vermeiden oder erklären

Statt: „Unsere barrierefreien Zimmer verfügen über eine bodengleiche Dusche.“

Besser: „Im barrierefreien Zimmer ist die Dusche ohne Stufe.“

Englische Begriffe übersetzen

Statt: „Der Check-in ist ab 15 Uhr möglich.“

Besser: „Ab 15 Uhr ist Ihr Zimmer bereit.“

Begriffe einheitlich verwenden

Nicht: „Fahrstuhl“ in einem Text, „Lift“ im anderen.

Besser: Immer dasselbe Wort – z. B. durchgängig „Aufzug“.

Keine doppelten Verneinungen

Statt: „Dieser Bereich ist nicht uneingeschränkt zugänglich.“

Besser: „Dieser Bereich ist nur teilweise barrierefrei.“

Auf bildhafte Sprache, Redewendungen oder Ironie verzichten

Statt: „Da haben wir den Salat.“ (z.B. nach dem ein Fehler passiert ist oder etwas nicht funktioniert hat).

Besser: „Da ist ein Fehler aufgetreten. Wir kümmern uns sofort darum.“

WISSENSWERT

Leichte Sprache vs. Einfache Sprache

Die hier genannten Tipps orientieren sich an den anerkannten Regeln der Leichten Sprache, sind aber als Empfehlungen für eine Einfache Sprache im Alltag gedacht. „Leichte Sprache“ ist ein geschützter Begriff mit verbindlichen Vorgaben für spezifische Zielgruppen – Einfache Sprache ist flexibel und hilft, viele Menschen besser zu erreichen.

07

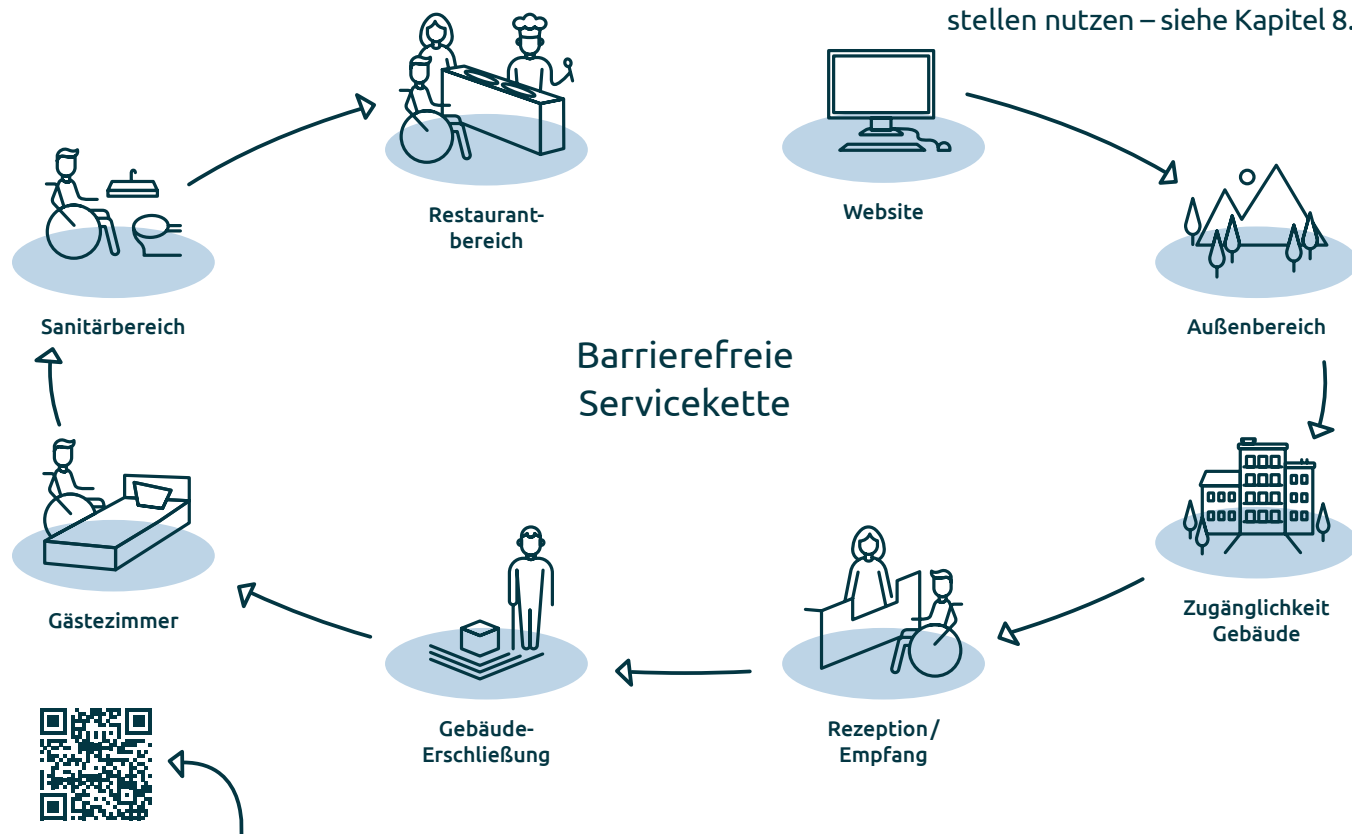
Checkliste für mehr Barrierefreiheit

Konkrete Maßnahmen für verschiedene Bereiche

Die **kompakte Checkliste** auf den nächsten Seiten hilft Ihnen dabei, den **Status quo** Ihres Betriebs in Bezug auf Barrierefreiheit zu erfassen und mögliche **Verbesserungspotenziale** zu erkennen.

Sie umfasst zentrale **bauliche, gestalterische und organisatorische Maßnahmen** entlang der gesamten Servicekette, welche von Fachexpert:innen der Interessenvertretung für Menschen mit Behinderung (ÖZIV) zusammengestellt wurden.

Hinweis: Die Inhalte eignen sich vor allem für eine **erste Bestandsaufnahme**. Für eine ausführliche Planungsunterstützungen oder die Umsetzung von zusätzlichen Maßnahmen umfassender Barrierefreiheit können Sie die Angebote von fachspezifischen Beratungsstellen nutzen – siehe Kapitel 8.



Zudem können Sie auch den **ÖZIV ONLINE Barriere-Check** nutzen. Dieses Tool hilft Ihnen herauszufinden, was im Zusammenhang mit dem Thema Barrierefreiheit in Ihrem Unternehmen von zusätzlicher Relevanz sein könnte. Der Barriere-Check lässt sich auch nach Branche und Betriebsart (z.B. Hotel) filtern.

WISSENSWERT

Barrierefreiheit ist ein fortlaufender Prozess

Es ist vollkommen in Ordnung, wenn aktuell nur einzelne Kriterien erfüllt sind. Wichtig ist, systematisch und schrittweise an der Weiterentwicklung zu arbeiten – mit klaren Zielen und einem realistischen Zeitplan.

Schritt für Schritt: Die wichtigsten Grundlagen im Überblick



Website

- Die Website ist gemäß den Kriterien der Barrierefreiheit programmiert und auf allen Endgeräten gut nutzbar (responsives Design).
- Barrierefreie Angebote sind klar strukturiert und leicht auffindbar – entweder in einem eigenen Informationsbereich oder gut sichtbar in die Website-Struktur eingebunden.
- Eine Barrierefreiheitserklärung auf der Website ist vorhanden.
- Die Inhalte zur Barrierefreiheit sind verständlich beschrieben und durch aussagekräftige, realitätsnahe Bilder ergänzt.
- Für zentrale Inhalte stehen zusätzlich Informationen in Einfacher oder Leichter Sprache zur Verfügung.
- Schriftarten sind schnörkellos, ausreichend groß und mit hohem Kontrast gestaltet.
- Bilder sind mit Alternativtexten versehen, die von Screenreadern erkannt werden.
- Alle Funktionen der Website (z. B. Menüs, Formulare, Links) sind vollständig mit der Tastatur bedienbar.
- Eingebettete Videos verfügen über Untertitel; bei Bedarf sind auch Audiodeskription und Gebärdensprache vorhanden.
- Die Textgröße und der Kontrast lassen sich verändern, ohne dass Inhalte oder Funktionen verloren gehen.
- Die Website enthält keine flackernden oder blitzenden Inhalte.

Details siehe Kapitel 6.

Außenbereich

- Bei bestehenden Parkplätzen ist mindestens ein barrierefreier Stellplatz vorhanden (350 cm Breite gesamt und Länge mindestens 5 m).
- Die barrierefreien Stellplätze sind sowohl mit Bodenmarkierung als auch mit einer Beschilderung versehen.
- Es stehen ausreichend Sitzgelegenheiten zur Verfügung und ein Teil der Tische sind unterfahrbar.
- Außenanlagen/Außenbereiche sind ausreichend beleuchtet.
- Außenanlagen/Außenbereiche verfügen über einen gut berollbaren und rutschfesten Untergrund.
- Wegeführungen sind klar erkennbar; Beschilderungen sind blendfrei ausgeleuchtet, mit ausreichend großer, kontrastreicher Schrift und/oder Symbolen versehen.
- Rampen sind auf beiden Seiten mit Handläufen ausgestattet und das Längsgefälle überschreitet nicht 10% ohne Quergefälle.

Notizen:



Zugänglichkeit Gebäude

- Der Haupteingang bzw. ein gleichwertiger Nebeneingang sind schwellenlos zugänglich (Türschwelle maximal 3 cm).
- Rampen sind maximal 10 % steil, mindestens 120 cm breit und auf beiden Seiten mit Handläufen ausgestattet.
- Die erste Informationsstelle ist grundsätzlich ohne fremde Hilfe erreichbar.
- Eingangsbereiche sind kontrastreich gestaltet und gut ausgeleuchtet.
- Eingangstüren sind mindestens 90 cm breit, leicht zu öffnen oder öffnen automatisch.
- Drehflügeltüren verfügen beidseitig über ausreichend Anfahrbereich oder sind ohne Erschwernis barrierefrei umgehbar bzw. umfahrbar.
- Die Bodenbeläge im Eingangsbereich und im gesamten Gebäude sind durchgängig gut berollbar.
- Glastüren und große Glasflächen sind mit gut sichtbaren, kontrastreichen Markierungen versehen.
- Karusselltüren sind über einen barrierefreien, gut gekennzeichneten Nebeneingang umgehbar.

Notizen:

Rezeption/Empfang

- Schwellenlose Erreichbarkeit aller kundenrelevanten Bereiche (Rezeption etc.) ist gegeben.
- Die Gestaltung der Rezeption gewährleistet einen klaren Sicht- und Sprechkontakt.
- Preistafeln, Informationen und Bedienelemente für Bankomatkartenzahlung werden im abgesenkten Bereich angeboten.
- Kundenrelevante Einrichtungen wie Empfang, Kassenbereiche, Informationsschalter, Bankomatterminals usw. sind unterfahrbar sowie durch organisatorische Maßnahmen barrierefrei nutzbar; alternativ wird in unmittelbarer Nähe ein unterfahrbarer Tisch bereitgestellt.
- Ein barrierefreies WC auf der Eingangsebene ist vorhanden.
- Ein taktils Bodenleitsystem führt vom Eingangsbereich direkt zur Rezeption.
- Die Rezeption ist mit einer gut gekennzeichneten und funktionsbereiten induktiven Höranlage zur Unterstützung schwerhöriger Gäste ausgestattet.
- Das Personal ist für die Interaktion mit Gästen mit Behinderungen geschult – insbesondere in Bezug auf Kommunikation und individuelle Bedürfnisse (siehe Kapitel 4).
- An der Rezeption stehen gut lesbare und verständliche Informationen bereit, z. B. barrierefreie Buchungsunterlagen, Hinweise zu Gepäcktransfer und Informationen zu barrierefreien Freizeitangeboten.



Gebäude-Erschließung

- Gänge, die barrierefreie Gästezimmer erschließen, sind mindestens 120 cm breit; bei Richtungsänderungen sind Wendekreise mit einem Durchmesser von 150 cm gegeben.
- An- und Austrittstufen jeder Treppe sind kontrastreich gekennzeichnet.
- Handläufe bei relevanten Zugangsbereichen wie Stiegen, Rampen etc. sind vorhanden.
- Taktile Handlaufinformationen informieren über Stockwerksbereiche und Fluchtwege.
- Treppen und Gänge sind durchgehend gut und blendfrei beleuchtet.
- Bodenbeläge sind mit einem Rollstuhl oder Rollator gut berollbar.
- Türen haben eine lichte Durchgangsbreite von mindestens 80 cm, bei Funktionseinheiten wie Zimmern oder Betriebseinrichtungen mindestens 90 cm.
- Falls ein Personenaufzug vorhanden ist, ist dieser selbstständig barrierefrei erreichbar und nutzbar.
- Personenaufzüge verfügen über eine Kabine mit mindestens 110 cm Breite und 140 cm Tiefe sowie eine Türbreite von mindestens 90 cm.

Notizen:

Gästezimmer

- Mindestens ein Zimmer pro 50 Gästezimmer ist barrierefrei gestaltet. *Empfehlung: 10 % der Zimmer in allen Kategorien erfüllen die Kriterien des „Design for All“ (siehe Kapitel 5).*
- Barrierefreie Zimmer sind leicht auffindbar und befinden sich möglichst in der Nähe des barrierefreien Geschößzugang (Aufzug).
- Zimmernummern sind groß, kontrastreich und taktil erfassbar (erhaben oder in Blindenschrift).
- Türen sind frei von Drehknopfbeschlägen.
- Die Zimmertüre lässt sich leichtgängig öffnen und verfügt über einen Anfahrbereich von 50 cm.
- Die Garderobe verfügt über zumindest eine Kleiderstange in einer Höhe von 120 cm oder es sind Garderobenhaken in einer Höhe von 80 cm bis 120 cm über dem Boden angebracht.
- Bedienelemente, Kleiderschränke, Safe und Garderoben sind zwischen 40 cm und maximal 120 cm über dem Fußboden erreichbar.
- Eine freie Bewegungsflächen mit einem Durchmesser von mindestens 120 cm jeweils neben der Längsseite des Bettes und vor Kleiderschränken ist vorhanden.
- Das Bett hat eine Höhe zwischen 45 cm und 50 cm (Oberkante Matratze), ist unterfahrbar und idealerweise höhenverstellbar.
- Neben dem Bett befinden sich Steckdosen für den Anschluss von Hilfsmitteln.
- Vorhandene Balkone/Außenbereiche sind schwellenlos zugänglich (≤ 3 cm), idealerweise beträgt zumindest eine Seitenlänge des Außenbereichs 150 cm.



Sanitärbereich

- Der kombinierte, barrierefreie Sanitärraum (WC und Dusche) weist mindestens 5 m² Größe auf.
- Der freie Wendekreis in Sanitärräumen beträgt mindestens 150 cm.
- Türen öffnen nach außen, weisen keinen Drehknopf auf und können im Notfall von außen entriegelt werden.
- Der schwellenlose Duschplatz weist eine Grundfläche von mindestens 120 cm x 120 cm auf und ist zumindest über eine Breite uneingeschränkt anfahrbar.
- Der Duschplatz verfügt über Haltegriffe und einen Klappsitz oder auf Anfrage über mobile Duschstühle.
- Die WC-Schale hat eine Sitzhöhe von 46 cm bis 48 cm (inkl. Sitzbrille).
- Ein seitlicher Wandabstand von mindestens 90 cm sowie eine frontale Anfahrtsfläche von mindestens 120 cm zur WC-Schale sind gegeben.
- Beidseitige Haltegriffe am WC sind vorhanden.
- Der Notruf ist sowohl vom Boden aus liegend als auch aus sitzender Position erreichbar.
- Ein Handwaschbecken oder ein Waschtisch ist vorhanden und unterfahrbar.
- Der Spiegel ist sowohl im Sitzen als auch im Stehen einsehbar.
- Zwei Kleiderhaken mit 120 cm und 150 cm Höhe sind vorhanden.



Restaurantbereich

- Garderoben weisen eine Bewegungsfläche mit einem Durchmesser von 150 cm auf und Kleiderhaken stehen in einer Höhe bis maximal 120 cm zur Verfügung.
- Die Möblierung bietet ausreichend Platz für das Manövrieren mit einem Rollstuhl. Tische sind so angeordnet, dass eine Durchgangsbreite von 100 cm gegeben ist.
- In verschiedenen Restaurantbereichen ist mindestens ein Teil der Tische unterfahrbar (70 cm Höhe und 60 cm Tiefe).
- In unmittelbarer Nähe zum Restaurantbereich befindet sich ein geschlechts-neutrales barrierefreies WC.
- Der Speisebereich ist gut und blendfrei ausgeleuchtet.
- Die Speisekarte ist kontrastreich und gut lesbar gestaltet.
- Auf Wunsch ist eine Speisekarte in Brailleschrift für blinde Gäste verfügbar.
- Das Servicepersonal gibt auf Nachfrage mündlich Auskunft über das Speisenangebot.
- Bei Selbstbedienungsbuffets ist das Speisen- bzw. Getränkeangebot in einer Höhe zwischen 100 cm und 120 cm platziert; bei Bedarf wird unterstützender Service angeboten.
- Ein Teil des Speisenausgabebereiches und des Barbereichs ist auf maximal 85 cm abgesenkt und unterfahrbar.

Beratungsangebote und Gütesiegel für Barrierefreiheit

Für individuelle Planungen und maßgeschneiderte Lösungen empfiehlt sich die Zusammenarbeit mit spezialisierten Fachberatungsstellen. Mehr dazu finden Sie in Kapitel 8 bzw. haben Sie auch die Möglichkeit, die Barrierefreiheit in Ihrem Betrieb mit dem ÖZIV Gütesiegel sichtbar zu machen.

Notizen:

[illegible]

Das ÖZIV Gütesiegel

Geprüfte Barrierefreiheit für Ihren Betrieb:

Setzen Sie mit dem ÖZIV Gütesiegel ein Zeichen für inklusive Gastfreundschaft und geprüfte Barrierefreiheit als Qualitätsmerkmal.



In drei klar unterscheidbaren Stufen – **Bronze, Silber und Gold** – zeigt das Siegel auf einen Blick, wie umfassend Barrierefreiheit in Ihrem Betrieb umgesetzt wurde.

Die Einstufung erfolgt auf Basis einer Begehung: Nicht immer ist im Bestand alles so einfach, deshalb wurde dafür die Kategorie Bronze eingeführt – gute Qualität mit wenigen Abstrichen. Für die **Umsetzung von Verbesserungen** begleiten Sie die Expert:innen vom ÖZIV und erstellen dazu gerne ein individuelles Angebot.

Alle Informationen & Kontaktaufnahme:

ÖZIV Tirol - Beratungsstelle
für Barrierefreiheit
0512/571983-22
guetesiegel@oeziv-tirol.at
www.oeziv-tirol.at/angebote/oeziv-barrierefrei



Beratung und Förderungen nutzen

Anlaufstellen, finanzielle Unterstützung und Partnernetzwerke

Auf dem Weg zu einem barrierefreien Beherbergungsbetrieb ist fundiertes Wissen – wie es dieser Leitfaden vermittelt – eine wichtige Grundlage. Gleichzeitig stehen Ihnen zahlreiche **Beratungsstellen, Fördermöglichkeiten und Partnernetzwerke** zur Verfügung, die Sie bei der konkreten Planung und Umsetzung gezielt unterstützen können.

Fachberatung für Barrierefreiheit

ÖZIV Tirol – Barriere-Check, Umsetzungsberatung & Gütesiegel

- professionelle Betriebsberatung zur Barrierefreiheit durch zertifizierte Fachexpert:innen
- Vor-Ort-Barriere-Check entlang der gesamten Servicekette mit konkreten Handlungsempfehlungen
- Begleitung der Umsetzung von baulichen Details bis zur Prozessoptimierung möglich
- ÖZIV Gütesiegel für geprüfte Barrierefreiheit in Bronze, Silber und Gold
- förderbar über die WKO-Beratungsförderung

Beim ÖZIV Tirol können zudem unterschiedliche Hilfsmittel für mobilitätseingeschränkte Personen ausgeliehen werden.

ÖZIV Tirol – Beratungsstelle für Barrierefreiheit

0512/571983
barrierefrei@oeziv-tirol.at
www.oeziv-tirol.at

Tiroler Beratungsförderung

- Unterstützung von Beratungen zur Verbesserung der Barrierefreiheit
- bis zu 80% Förderung für max. sechs Beratungsstunden (Planungsunterstützung, Umbauten, Infrastrukturbewertung)

WK Tirol – Wirtschaftsberatung und Rechtsservice

05/90905-1372
beratungsfoerderung@wktirol.at
wko.at/tirol/foerderung/tiroler-beratungsfoerderung

Wirtschaftsförderung für Barrierefreiheit

Planen Unternehmen im Rahmen einer strategischen Neuausrichtung oder eines Umbaus auch Investitionen zur Barrierefreiheit, so können diese Maßnahmen unter gewissen Voraussetzungen durch ein Wirtschaftsförderungsprogramm – im Rahmen der Förderung des Gesamtprojekts – unterstützt werden.

- Geförderte Beratung
- Zinsgünstige Finanzierung
- Zuschuss für die Investition in aktivierbares Anlagevermögen und/oder Garantie/Haftung zur Erleichterung der Finanzierbarkeit

Wichtige Hinweise:

- Förderantrag VOR Projektbeginn stellen (= erste rechtsverbindliche Bestellung).
- Projektart, Projektkosten sowie Unternehmensgröße und Standort sind Entscheidungsfaktoren beim Thema Wirtschaftsförderung.
- Es gibt KEINEN Rechtsanspruch auf Förderung.
- Förderprogramme ändern sich laufend, holen Sie sich daher rechtzeitig Beratung für das konkrete Projekt.

Informationen für eine konkrete Förderberatung:

- Beschreibung des Projekts
- Grobe Kostenschätzung
- Unternehmensdaten (MA-Anzahl, Unternehmensalter, Verflechtungen mit anderen Unternehmen)
- Standort
- Finanzierung: Ergebnis des ersten Bankgesprächs
- Geplanter Zeitrahmen

Förderservice der Wirtschaftskammer Tirol

05/90905-1383
foerderservice@wktiro.at
www.wko.at/tirol/foerderungen

Weitere Beratungsstellen zum Thema Barrierefreiheit

Beratung zum Thema Sehbehinderung, Herstellung von Blindenschriftdrucken

**Blinden- und
Sehbehindertenverband Tirol**
0512/33422 | office@bsvt.at oder
norbert.moesl@bsvt.at (BSVT Vorstand)
www.bsvt.at

Planung & Beratung barrierefreier Lösungen und Gebäude

Inklusio – IPG Immobilien-Projekt GmbH
0664/2448261 | office@inkludio.at
www.inklusio.at

Beratung zu den Themen barrierefreies Wohnen und Tourismus

gabana – Agentur für Barrierefreiheit
info@gabana.net | www.gabana.net

Gebärdensprache- und Schriftdolmetscher-Vermittlung

Beratungsstelle für Gehörlose Tirol
0676/7826628
dolmetschzentrale@gehoerlos-tirol.at
www.beratungsstelle.gehoerlos-tirol.at

Erstellung barrierefreier PDF und Übersetzung in Leichter Sprache

Access for All OG Büro für Barrierefreiheit
0664/ 3675575 | info@accessforall.at | www.accessforall.at

Unterstützung bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen

Die Einstellung von Menschen mit Behinderungen stärkt nicht nur Ihr Team, sondern fördert auch das inklusive Verständnis im Betrieb.

Das NEBA Betriebsservice Tirol unterstützt bei:

- der Anstellung von Menschen mit Behinderungen
- Begleitung im Recruiting-Prozess
- Information zu möglichen Lohnförderungen
- Workshops und Vorträge zum Thema Disability Awareness

NEBA – Betriebsservice Tirol

0676/84384340
tirol@betriebsservice.info
www.betriebsservice.tirol

Quellenhinweise:

- ¹ Rat der Europäischen Union (o.J.). Behinderung: Fakten und Zahlen der EU, 2024, abgerufen am 8. August 2025, von <https://www.consilium.europa.eu/de/infographics/disability-eu-facts-figures>
- ² Eurostat. (2025, Februar). Population structure and ageing. Abgerufen am 8. August 2025, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing
- ³ Neumann, P. & P. Reuber (Hrsg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Münster. (= Münstersche Geographische Arbeiten 47); zitiert aus: Bayern Tourismus Marketing GmbH (Hrsg.). (2022). Barrierefreier Tourismus – Praktikerleitfaden. Eine nachhaltige Strategie für die bayerische Tourismuswirtschaft. 4. Ausgabe, 2024. München.
- ⁴ Österreichische Hotelvereinigung (o.J.). Barrierefreiheit: Grundlagen und Empfehlungen. Abgerufen am 11. August 2025, <https://www.oehv.at/recht-service/rechtsinformation/barrierefreie-website/>





Impressum

Herausgeber

Tourismusverband Seefeld, Bahnhofplatz 115, 6100 Seefeld
Tourismusverband Innsbruck und seine Feriendörfer, Burggraben 3, 6020 Innsbruck

Art Direktion & Grafik

Tourismusverbände Seefeld & Innsbruck

Bildrechte

Region Seefeld, Christian Weittenhiller
Region Seefeld, JACKSCORNER
Innsbruck Tourismus, JACKSCORNER
AdobeStock
Gehörlosenverband Tirol
Tiroler Landesmuseen, Florianmatthias
Hotel Weissespitze, Daniel Zangerl

Für den Inhalt und das Konzept verantwortlich:

ÖZIV Landesverband Tirol, Interessensvertretung für Menschen mit Behinderungen, Bürgerstraße 12, 6020 Innsbruck
ÖZIV Bundesverband für Menschen mit Behinderungen, Hauffgasse 3/5, 1110 Wien

Die Erstellung dieses Leitfadens wurde mit Mitteln von Bund, Land und Europäischer Union unterstützt.

Druck

Alpina Druck, Innsbruck

Alle Angaben ohne Gewähr und vorbehaltlich Änderungen.
Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand November 2025.