



**ÖZIV Landesverband Tirol**  
Bürgerstraße 12, 6020 Innsbruck  
Tel: 0512/ 57 19 83-15  
leitung@oeziv-tirol.at  
www.oeziv-tirol.at  
ZVR-Zahl: 833045307

Innsbruck, am 27.06.2023

## **STELLUNGNAHME des ÖZIV Landesverband Tirol, Interessenvertretung für Menschen mit Behinderungen**

betreffend den Antrag des Grünen-Landtagsklubs an den Tiroler Landtag vom 16.03.2022 „**Tirol für alle: Angebote für inklusiven Tourismus schaffen**“

Sehr geehrter Herr Landeshauptmann Mattle,  
sehr geehrte Frau Präsidentin Ledl-Rossmann,  
sehr geehrte Mitglieder der Tiroler Landtags und des Ausschusses für Arbeit,  
Wirtschaft, Industrie, Tourismus, Digitalisierung und Technologie!

Der ÖZIV Landesverband Tirol (ÖZIV Tirol) mit rund 2.100 Mitgliedern in ganz Tirol verfügt durch seine tägliche Interessens- und Beratungsarbeit für und mit Menschen mit Behinderungen unter anderem über eine weitreichende Expertise im Bereich baulicher und gestalterischer Barrierefreiheit.

Im Rahmen unserer Beratungsstelle für Barrierefreiheit beraten wir auch touristische Betriebe und Projekte und versuchen im Rahmen unserer Netzwerkarbeit den Mehrwert und Qualitätsanforderungen für inklusive Tourismusangebote zu vermitteln. Unter anderem waren und sind wir auch aktuell beratend bei Tourismusforschungsprojekten der Universität Innsbruck, Institut für strategisches Management, Marketing und Tourismus beteiligt.

**Mit Bezug auf Ihre Anfrage bedanken wir uns für diese Initiative und nehmen zu diesem Themenbereich gerne in folgenden Punkten Stellung:**

## Rechtliche Rahmenbedingungen für inklusiven Tourismus

Natürlich ist es auch für Menschen mit Behinderungen von wichtiger Bedeutung möglichst selbstbestimmt touristische Freizeit- und Reiseangebote nutzen zu können im Sinne einer umfassenden gesellschaftlichen Teilhabe. Ein mögliches gemeinsames inklusives Reiseerlebnis mit Angehörigen, Assistenzpersonen und befreundeten Mitreisenden mit und ohne Behinderung hat hier ebenfalls eine wichtige Bedeutung.

Die von Österreich bereits 2008 ratifizierte UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) fordert auch das Recht auf Barrierefreiheit und gleichberechtigten Zugang zu Freizeitangeboten und Tourismusediensten, wie speziell auch in Artikel 30 der UN-BRK formuliert.

In der Rechtsumsetzung dazu ergibt sich eine rechtliche Verpflichtung auf die barrierefreie Gestaltung von öffentlich angebotenen Dienstleistungen auch für touristische Unternehmen insbesondere aus den Bestimmungen des § 5 Abs. 2 des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes (BGStG) hinsichtlich des möglichen Vorliegens einer mittelbaren Diskriminierung. Soweit öffentliche Tourismuseinrichtungen in den Zuständigkeitsbereich des Landes oder einer Gemeinde fallen, sind auch die Bestimmungen des Tiroler Antidiskriminierungsgesetzes (TADG – 2005) insbesondere des § 3 Abs. 2 lit. d und des § 14 maßgebend.

Im Zusammenhang mit der Verpflichtung zur barrierefreien Gestaltung von touristischen digitalen Plattformen sind ebenfalls die Bestimmungen der BGStG im Zusammenhang mit den in § 6 Abs. 5 genannten „... Systemen der Informationsverarbeitung“ gültig bzw. im Sinne der Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/2102 auch die spezifisch durch den § 14b TADG definierten Bestimmungen und begleitenden Verordnung.

## Einschätzung Entwicklungsstand inklusiver Tourismus in Tirol

Als Interessenvertretung und Beratungseinrichtung besteht unsere Erfahrung und Einschätzung darin, **dass bisher in der Gesamtstrategie des Tiroler Tourismus, als auch in den Angebotsentwicklungen der meisten touristischen Betriebe und Tourismuseinrichtungen in Tirol Aspekte eines inklusiven Tourismus kaum eine Rolle gespielt haben!**

Da sind aus unserer Sicht andere Tourismusregionen bereits wesentlich weiter, wie beispielhaft manche Tourismusregionen in Deutschland oder auch die Region Südtirol.

Ausnahmen muss man davon einzelne mehr oder besonders engagierte Tourismusverbände (wie z.B. der Tourismusverband Oberland mit dem Erlebnisraum Kaunertal) oder sehr engagierte Einzelbetriebe oder Einzelprojekte (wie z.B. die Neugestaltung der Patscherkofelbahn, die Entwicklung barrierefreier Wanderwege wie am Reinthaler See oder den Bergbahnen Höfen, Burgenwelt Ehrenberg etc. ...).

Insgesamt sehen wir aber, was das Bewusstsein über gesetzliche Verpflichtungen, Marktchancen, Qualitätsmerkmale, spezifische Marketingstrategien und das Know-how bezüglich Zielgruppe und Barrierefreiheit betrifft, **für den Tiroler Tourismus einen dringend notwendigen Aufhol- und Entwicklungsbedarf!**

Auch wenn wir in jüngerer Zeit durch vereinzelte Beratungsanfragen zumindest ein verstärktes Interesse an dem Thema Inklusion auch im touristischen Umfeld erkennen und auch in der Tiroler Tourismusforschung vermehrt Themenstellungen dazu untersucht werden.

Leider sehen wir auch im 2021 vorgestellten Strategiepapier: „*Der Tiroler Weg - Perspektiven für eine verantwortungsvolle Tourismusentwicklung*“ den Themenbereich wenig gewürdigt bzw. das Wort „Inklusion“ kommt im gesamten Papier nicht vor! Die in einem kurzen Absatz thematisierten „Barrierefreien Angebote“ sehen wir als nicht ausreichend, um eine erwähnte „umfassende Qualitätsführerschaft“ in diesem Gebiet zu erreichen und in den derzeit zu

entwickelten Nachhaltigkeitsstrategien von Tiroler Tourismusverbänden sind eher Themen wie Klimaneutralität und Regionalität vorherrschend.

Für die Entwicklung eines qualitativollen inklusiven Tourismus in Tirol benötigt es aber eigene Strategien und zusätzliche Expertise!

**Auf Grund der Innovationskraft des Tiroler Tourismus sehen wir jedoch die Möglichkeit dieser Entwicklung, wenn diesem Thema ausreichend Aufmerksamkeit und Ressourcen zur Verfügung gestellt werden und Menschen mit Behinderungen und deren Vertretungen bei Angebots- und Strategieentwicklungen gezielt einbezogen werden!**

Im Folgenden möchten wir noch auf einige wichtige Aspekte für diesen Weg hinweisen.

### **Zielgruppe – Demographische Entwicklung und Gäste mit altersbedingten Einschränkungen**

87 Millionen Menschen in der EU weisen eine Form der Behinderung auf, was im EU-Durchschnitt einem Bevölkerungsanteil von 24% entspricht. Davon sind rund 18% zwischen 16 und 65 Jahre alt und 48,5% 65 Jahre und älter (Quelle: Eurostat 2019-Link: [Behinderungen in der EU: Fakten und Zahlen](#)).

Das heißt alleine durch die demographische Entwicklung (2050 werden rund 30 % der Bevölkerung in der EU über 65 Jahre alt sein), wird auch der Anteil älterer Gäste mit Einschränkungen in der Zukunft steigen und der Nutzen von Barrierefreiheit auch für derzeit noch jüngere Stammgäste der Tourismusregion Tirol eine zunehmende Bedeutung bekommen.

Bereits 2012 hat eine Studie der EU eine Nachfrage für das Jahr 2020 von 832 Millionen Reistätigkeiten innerhalb der EU für barrierefreies Reisen prognostiziert, mit einem Marktpotential von 21 Millionen Reisen pro Jahr im EU-Kernmarkt (Link: <https://www.accessibletourism.org/Study: Economic Impact and travel patterns of accessible tourism in Europe>).

In der Studie kam auch zum Ausdruck, dass Reisende mit Behinderungen öfter in Begleitung bzw. in Gruppen reisen und überdurchschnittlich die Nebensaisonen nutzen. Natur erleben und Gesundheit sind dabei besonders wichtige Themen in den Reisemotiven.

Neben dem Marktpotential müssen aber vor allem auch der menschenrechtsbasierte Ansatz der gesellschaftlichen Teilhabe an Reiseerlebnissen für die gesamte Zielgruppe für inklusiven Tourismus gesehen werden und wie bei anderen Zielgruppen auch teils unterschiedliche Wünsche und Erwartungen Berücksichtigung finden.

Was grundsätzlich im „Tiroler Weg“ richtig vermittelt, gilt natürlich besonders auch in diesem Zusammenhang, **nämlich dass von inklusiven Tourismus- und Freizeitangeboten natürlich auch alle Tiroler und Tirolerinnen mit Behinderungen profitieren können und damit ganz wesentlich auch deren Möglichkeiten der gesellschaftlichen Teilhabe!**

In diesem Sinne ist es auch von wichtiger Bedeutung, dass im kürzlich veröffentlichten **Tiroler Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention**, auch Entwicklungsmaßnahmen für barrierefreie Tourismusangebote mit eingeflossen sind (Seite 197 ff)!

### **Bedeutung guter und umfassender digitaler Information zu inklusiven Angeboten in der Tourismusregion Tirol – Einheitliche Bewertungskriterien für barrierefreie Angebote**

Aus Rückmeldungen und unseren Erfahrungen ist die Möglichkeit einer umfassenden digitalen Vorinformation über barrierefreie touristische Infrastruktur in einer Tourismusregion ein ganz wesentlicher Faktor für eine Buchungsmotivation bzw. ob bei der Zielgruppe grundsätzlich eine Region als „inklusiv orientiert“ erkannt wird.

Obwohl viele (immer noch nicht alle!) digitale Plattformen bzw. Homepages der Tiroler Tourismusregionen mittlerweile einen Informationsbereich über barrierefreie Angebote enthalten, **ist doch der Suchaufwand für ein ausreichend inklusives Urlaubserlebnis als Gesamtes in Tirol immer noch sehr hoch!** Dazu gehören eben nicht nur das Angebot barrierefreier Unterkünfte, sondern auch direkt angegebene oder verlinkte Angebote entlang der gesamten touristischen Servicekette, wie auch: barrierefreie Freizeit- und Kulturangebote und Gastronomiebetriebe in der Region, zugängliche Wanderwege, barrierefreie Mobilitätslösungen sowie spezifische Unterstützungsangebote in der Region.

Auch wenn Seiten, wie [www.tirol.at](http://www.tirol.at) oder des Tourismusverbandes Innsbruck ihren Informationsbereich diesbezüglich in letzter Zeit ausgebaut und verbessert haben, besteht diesbezüglich immer noch ein großer Ausbaubedarf an gut auffindbaren und umfassend dargestellten inklusiven Angeboten in den Regionen! Das könnte im Rahmen des systematischen Ausbaus dieser Seiten oder durch die **Schaffung einer eigenen einheitlichen digitalen Plattform, die möglichst ALLE barrierefreien Tourismusangebote in Tirol mit regionalen Suchfiltern umfasst, wie exemplarisch die Plattform „Südtirol für Alle“ – Link: <https://www.altoadigepertutti.it/>, erreicht werden.**

Dabei ist bei der digitalen Bewerbung und der Umsetzung von Marketingkonzepten für die Zielgruppe vor allem auch auf digitale Barrierefreiheit zu achten und auf die Verwendung einer teilhabeorientierten Sprache, Botschaften und Bildsprache, die auf teilweise immer noch verwendete Klischees bzw. „Mildtätigkeitsbildern“ von Menschen mit Behinderungen verzichtet.

Ebenso von wichtiger Bedeutung ist für die digitale Darstellung und Bewerbung inklusiver Tourismusangebote **die Schaffung tirolweit einheitlicher und fachlich objektiv geprüfter Bewertungskriterien bezüglich den Grad der Barrierefreiheit** von zumindest zentraler touristischer Infrastruktur, wie von Beherbergungsbetrieben oder barrierefreien Wanderwegen.

Die objektive Bewertung aus der Sicht umfassender Barrierefreiheit und Verlässlichkeit diesbezüglicher Informationen sind ein zentrales Qualitätsmerkmal eines inklusiven Tourismus und für einen Gast mit Behinderung!

## **Notwendiger Ausbau der touristischen barrierefreien Infrastruktur in Tirol**

Eine notwendige Gesamtstrategie, eine positive Willkommenskultur und gute digitale Informationen über Tourismusangebote für Menschen mit Behinderungen können jedoch auch nur dann nachhaltig eine „Kompetenz- und Innovationsführerschaft“ für inklusiven Tourismus in Tirol entwickeln, **wenn weiterhin auch ein Ausbau der Infrastruktur bezüglich baulicher gestalterischer Barrierefreiheit erfolgt**. Sowohl im Rahmen von baulichen

Adaptierungen, wie auch durch die konsequente Mitplanung bei Neuprojekten im Bereich touristischer Infrastruktur!

Das dazu fehlende Angebot in Tirol zeigt sich gut an Hand der Anzahl barrierefreier Beherbergungsbetriebe in Tirol. Gemäß Landesstatistik gibt es derzeit rund **20.900 Unterkunftsbetriebe** in Tirol. Auf der Seite der Tirol Werbung bzw. auf tirol.at findet man derzeit bei entsprechender Filterung **58! barrierefreie Unterkunftsarten**, also ein verhältnismäßig mehr als geringes Angebot!

Wir glauben zwar, dass es schon einige mehr barrierefreie Unterkünfte in Tirol gibt (vor allem in den letzten Jahren neue errichteten Hotels), sie aber nicht erhoben oder beworben sind, auf Grund eines fehlenden bzw. auch nicht bekannten Bewertungssystems und dadurch, dass inklusive Tourismusangebote in den Marketingkonzepten des Tiroler Tourismusbetriebe oft immer noch kaum eine Rolle spielen.

Nicht nur hier braucht es eine Erhebungs- und weitere Entwicklungsinitiative, sondern auch für sonstige wichtige Tourismus- und Freizeiteinrichtungen. **Dafür sollten Investitionsanreize durch bestehende Förderinstrumente erhalten und ausgebaut werden!**

Auf den gleichzeitig wichtigen Nutzen für mehr Teilhabe der Tiroler Bevölkerung mit Behinderungen und altersbedingten Einschränkungen sei an dieser Stelle noch einmal verwiesen.

## **Bedarf eines Kompetenzzentrums für inklusiven Tourismus - Förderung und Vernetzung von fachlichen Beratungsstellen und Projekten**

Für die erfolgreiche Umsetzung einer noch zu entwickelten Gesamtstrategie für inklusiven Tourismus in Tirol bedarf aus unserer Sicht **einer umfassenderen Kompetenzentwicklung in der Branche bezüglich den damit verbunden Themenfeldern!**

Die Schaffung eines Art Kompetenzzentrums für inklusiven Tourismus oder die **koordinierte Verknüpfung, Nutzung und Finanzierung bestehender Fachstellen** (wie die des ÖZIV Tirol) **und von innovativen Projekten** (wie z.B. die Entwicklung barrierefreier Wanderwege durch die Abteilung Waldschutz des Landes Tirol) könnten hier eine Lösung sein.

Dazu gehört auch die weitere **Förderung von Projekten der Tourismusforschung**, wie derzeit der Universität Innsbruck und UMIT Tirol. Überregionale (Interreg-) Projekte könnten hier eingebunden werden. Ebenso sollten positive Initiativen in diesem Zusammenhang von sonstigen Trägern und Vereinen (wie z.B. des Alpenvereins oder des Vereins „Die Barrierefreien“ im Bezirk Reutte, Beratungsangebot von RegioL im Bezirk Landeck, ...) und der Tiroler Gemeinden genützt und unterstützt werden.

## **Die Einbindung von Selbstvertretungsorganisationen bzw. der Zielgruppe von Menschen mit Behinderungen muss bei der Entwicklung von Lösungen und innovativen Projekten dabei im Sinne eines modernen Consumer Design Thinking konsequent berücksichtigt werden!**

Die derzeitige **Beratungsförderung der Wirtschaftskammer Tirol** und des Landes Tirol zum Beratungsschwerpunkt Barrierefreiheit sollte auf jeden Fall erhalten bleiben.

Von Seiten der Wirtschaftskammer Tirol würden wir uns auch eine noch **aktivere Bewerbung und positive Informationsinitiative** zum Thema Barrierefreiheit und inklusiver Tourismus bei ihren Branchenmitgliedern (auch für Gastronomiebetriebe) wünschen.

Immer noch erkennen wir bei vielen Betrieben **Berührungängste und fehlendes Verständnis zum Thema Inklusion!** Leider erleben wir immer noch sehr oft gerade auch zum Thema Barrierefreiheit eine Haltung, die von der Sichtweise „Einhaltung von Baunormen und Kosten“ und nicht von Aspekten wie Marktchancen, Verbesserung der Dienstleistungsqualität, Verwirklichung von Teilhaberechten geprägt ist!

Eine **umfassende Informationsinitiative** mit positiven Best Practice-Beispielen sollte dabei **mit begleitenden Beratungsangeboten für die Betriebe und auch spezifischen Schulungsangeboten für Mitarbeiter:innen** der Tiroler Tourismusbranche verbunden werden.

Die Steigerung und Förderung der Beschäftigung von Mitarbeiter:innen mit Behinderungen in den Tiroler Tourismusbetrieben könnte in diesem Zusammenhang auch einen wichtigen Beitrag leisten!

## **Abschließend wollen wir die aus unserer Sicht wichtigsten Punkte für die weitere notwendige Entwicklung von inklusiven Tourismusangeboten in Tirol noch einmal zusammenfassen:**

- Von Seiten der obersten Tourismusverantwortlichen in Tirol bedarf es ein klares Bekenntnis bezüglich der **Bedeutung des inklusiven Tourismus für Tirol** (sowohl aus der Sicht von Marktchancen, wie auch bezüglich der Umsetzung von Teilhaberechten!).
- Zur nachhaltigen Entwicklung inklusiver Tourismusangebote braucht es eine Gesamtstrategie für die Branche, die in die Tiroler Tourismusstrategie („Der Tiroler Weg“) eingebunden ist und dort mehr Bedeutung erhält.
- Für die positive und qualitätsvolle Umsetzung in den Tourismusregionen und -betrieben braucht es ein gutes, begleitendes Beratungs- und Schulungsangebot.
- Um den Tiroler Tourismus auch zu diesem Thema zu einer „Kompetenz- und Qualitätsführerschaft“ zu entwickeln, benötigt es eine dementsprechende Kompetenzstelle und/oder Koordinierung und Förderung bestehender Fachstellen und Projekte.
- Bei Angebotsentwicklungen müssen Menschen mit Behinderungen und deren Interessensvertretungen eingebunden sein.
- Digitale Informationsplattformen des Tiroler Tourismus müssen bezüglich Qualität und möglichst umfassender Angebotsdarstellung von inklusiven Angeboten in den Regionen weiterentwickelt werden.

- Die Schaffung tirolweit einheitlicher und fachlich objektiv geprüfter Bewertungskriterien bezüglich den Grad der Barrierefreiheit von zentraler touristischer Infrastruktur (Unterkunftsbetrieben, barrierefreien Wanderwegen, ...) sollte vorangetrieben werden.
- Die Verbesserung der Barrierefreiheit von wichtiger Tourismusinfrastruktur und Freizeiteinrichtungen im Sinne von barrierefreien Serviceketten muss weiter forciert werden und die fachliche Begleitung gefördert werden. Auch im Sinne des konkreten Nutzens auch für die Tiroler Bevölkerung mit Behinderungen und altersbedingten Einschränkungen.
- Forschungsprojekte der Tiroler Tourismusforschung sollen weiter umgesetzt werden, vor allem auch zur Entwicklung praxisorientierter und nachhaltiger Lösungen für einen inklusiven Tourismus.
- Mitarbeiter:innen der Tiroler Tourismusbranche sollen zum Thema inklusiven Tourismus ein Schulungsangebot erhalten und die Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen im Tiroler Tourismus sollte unterstützt werden.

**Abschießen bedanken wir uns für die Möglichkeit zur Stellungnahme und diese Initiative und hoffen, dass der Antrag im Tiroler Landtag und bei der Tiroler Landesregierung auf positive Zustimmung trifft!**

Für Rückfragen und die konkrete weitere Einbringung unserer Expertise stehen wir jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,  
für den ÖZIV Landesverband Tirol



Mag. Hannes Lichtner  
Geschäftsleitung



Michael Knaus  
Landesobmann