

Forderungskatalog aus Sicht des Deutschen Schwerhörigenbundes e.V (DSB) an die Tourismusbranche (Bus, Bahn, Flug, Hotel- und Gastgewerbe

1. Übergeordnete Ziele

- Gleichberechtigte Teilhabe hörbehinderter Menschen am Tourismus in Anlehnung und Umsetzung an der UN-BRK, AGG, BGG, BFG und European Accessibility Act sowie dem Grundrecht.
- Anerkennung von Menschen mit Hörbehinderungen als relevante Zielgruppe mit eigenem ökonomischem Potenzial und gleichen Reisebedürfnissen wie alle anderen Gäste.
- Unverzichtbarkeit und Notwendigkeit der Anerkennung und Umsetzung von Barrierefreiheit als Voraussetzung und Stütze für jeden.

2. Allgemeine Forderungen an alle Tourismusanbieter

- Verpflichtende, geprüfte und verlässliche Informationen zur Barrierefreiheit (insbes. Hör-Barrierefreiheit) in allen Informationskanälen (Webseite, Buchungsportale, Prospekte, Apps).
- Klare Deklarationen vorhandener Technik (z.B. Höranlagen) durch Piktogramme, Buttons und verständlicher Beschreibungen auch in Kontaktformularen für besondere Bedarfe.
- Systematische Sensibilisierung und verpflichtende Schulungen des Personals der Tourismusbranche zur Hörbehinderung, in welcher zwischen Schwerhörigkeit und Gehörlosigkeit sowie bzgl. nutzbaren Technik aufgeklärt wird.

3. Technik und Infrastruktur (querschnittlich)

- Ausstattung zentraler Kommunikationspunkte (Rezeptionen, Informationsschalter, Check-in, Stadt-Info, Museums- und Führungsorte) mit induktiver Technik bzw. FM-/Höranlagen, welche direkt mit Hörgeräten gekoppelt werden können und gut sichtbare Information darüber.
- Hörfreundliche Raum- und Beschallungskonzepte (z.B. Reduktion von Störlärm, gute Akustik, klare Beschallung) und klar erkennbare Hinweise über vorhandene Technik und deren Nutzung.

4. Marketing, Kommunikation und Angebotsgestaltung

- Sichtbare Ansprache hörbehinderter Menschen in Marketingmaterialien und Angebotsdokumenten, um die Vielfalt der Zielgruppen der Menschen mit Behinderungen, ohne nur den Fokus auf Rollstuhlnutzer abzubilden, darstellen.
- Entwicklung von Informationsmaterialien (z.B. Flyer, Online-Leitfäden) zur Nutzung der vorhandenen Hörtechnik und zu möglichen buchbaren Unterstützungsleistungen.

Spezifische Forderungen an Busunternehmen

- Ausstattung von Reisebussen mit induktiver Technik, damit Durchsagen und Reiseinformationen direkt in Hörgeräte übertragen werden können.
- Bereitstellung aller Informationen nach dem Zwei-Sinne-Prinzip (Lautsprecher, Laufbänder, Bildschirme) für Haltestellen, bei Umstiegen, bei Sicherheitshinweisen und Störungen.

Spezifische Forderungen an Busunternehmen

- Einführung bzw. Ausbau von durchgehenden visuellen Informationssystemen in Zügen und Bahnhöfen für alle relevanten Fahrgastinformationen (Laufbänder, Monitore, Haltestellen, Umstiegen, Sicherheitshinweise und Störungen sowie im Notfall) nach dem Zwei-Sinne-Prinzip.
- Ausbau von Bahnhöfen und in Zügen mit induktiver Technik, zur direkten Informationsübertragung von Durchsagen und Reiseinformationen in Hörgeräte/Hörsysteme.

- Ausstattung von Service-Points, Reisezentren und Informationsschaltern mit induktiver Hörtechnik sowie klare Sichtbarmachung und Kennzeichnung dieser Angebote.

Spezifische Forderungen an Fluggesellschaften und Flughäfen

- Untertitelung aller sicherheitsrelevanten und informativen Videos (z.B. Sicherheitsinstruktionen an Bord, Informationsclips beim Boarding) sowie Bereitstellung dieser Informationen in gut lesbarer Schriftform.
- Höranlagen an Check-in, Info-Points, Gates und Informationsschaltern sowie sichtbare Anzeigen von Boarding- und Gate-Informationen auf Monitoren.

Spezifische Forderungen an Hotels/Beherbergungen und im Gastgewerbe

- Ausstattung von Hotelzimmern nach dem Zwei-Sinne-Prinzip mit visuellen und akustischen Alarm- und Signalanlagen (Rauchmelder mit Lichtsignal, Vibrationswecker, Türklopfsignalisierung) zur Erhöhung der Sicherheit für hörbehinderte Gäste für jede mögliche Situation.
- Verpflichtende Erfassung und Veröffentlichung barrierefreier Merkmale (inkl. Hör-Barrierefreiheit) sowie schrittweiser Pflicht zur Teilnahme an Qualitätssystemen wie „Reisen für Alle“ mit nachvollziehbaren Kriterien.
- Schulungen des Empfangs- und Servicepersonals im Umgang mit hörbehinderten Gästen (z.B. sprechdeutliche Kommunikation, schriftliche Unterstützung, Nutzung von Technik) und Unterscheidung dabei im Umgang mit Menschen mit Schwerhörig- und Gehörlosigkeit.