

## **Öffentliche Anhörung des Ausschusses für Tourismus des Deutschen Bundestages am 25.10.2006**

### **Stellungnahme der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. zum Thema: „Einfluss des demografischen Wandels auf den Tourismus“**

#### **1. Zum Bericht des Ausschusses für Bildung, Forschung und Technikfolgenabschätzung**

Der vorliegende Bericht zeichnet aus Sicht der NatKo zutreffend die Auswirkungen des demografischen Wandels auf den Tourismus. Der so genannte „Seniorentourismus“ ist dem Bericht zufolge bereits heute ein wichtiger und stabiler Faktor der touristischen Nachfrage. Die Verschiebung der Altersstruktur wird diesen Trend noch verstärken. Der Anfang 2007 erscheinende Bericht der EU-Kommission über die europäische Tourismuswirtschaft kommt in dieser Frage zu demselben Ergebnis.

Die auf S. 22 wiedergegebene Einschätzung, dass aufgrund der sich abzeichnenden Finanzierungsprobleme der sozialen Sicherungssysteme die verfügbaren Einkommen künftig niedriger ausfallen könnten und zunächst bei „nicht notwendigen“ Ausgaben wie Reiseausgaben gespart wird, verringert nicht die Bedeutung des Reisens an sich. Hierdurch mag sich der Wettbewerbsdruck auf die Anbieter im Tourismus verstärken, wenn sich die Nachfrage auf preisgünstige Angebote konzentriert. Diese Entwicklung muss aber nicht notwendigerweise zu Lasten der deutschen Tourismuswirtschaft gehen. Sofern nämlich an den Fahrt- bzw. Flugkosten gespart wird, kann sie hiervon sogar profitieren.

Unbestritten ist auch, dass der steigende Anteil älterer Menschen zu höheren Qualitätsanforderungen an das touristische Angebot und größerem Bedarf an Einrichtungen führt, die möglichst für alle Reisende barrierefrei zugänglich sind. In dieser Hinsicht greift der Bericht etwas zu kurz, da er zwar die höheren Anforderungen älterer Menschen an die Servicequalität herausstellt, die Bedeutung barrierefreier Angebote aber auf den Anteil von Personen mit „gesundheitlichen Einschränkungen“ reduziert. Höhere Servicequalität und für alle Reisenden zugängliche Einrichtungen nützen jedoch nicht nur den etwa 10 % schwer behinderten Menschen in Deutschland, sondern auch allen Reisenden mit temporären Aktivitätsbeeinträchtigungen (nach einem Unfall oder einer Operation, Eltern mit Kinderwagen u.ä.). Rechnet man zu der Gruppe der Schwerbehinderten Personen mit leichten Behinderungen hinzu, steigt ihr Anteil (europaweit) auf fast 30 % - mit ebenfalls steigender Tendenz.

### Insofern ist Barrierefreiheit

- \* **Für 10 % der Bevölkerung zwingend erforderlich**
- \* **Für über 30 % hilfreich**
- \* **Für 100 % komfortabel.**

Eine abweichende Auffassung zum Bericht vertritt die NatKo hinsichtlich der Einschätzung auf S. 31, dass die zunehmende Zahl älterer und behinderter Menschen die Anzahl der Reisen verringern könnte, weil die Jüngeren und Berufstätigen zunehmend in die Pflege älterer Angehöriger eingebunden würden und somit weniger Zeit für Reisen zur Verfügung stünde.

Die verfügbaren Statistiken über das Reiseverhalten zeigen, dass der Anteil der Reisenden in allen Altersgruppen etwa gleich hoch ist und nicht mit zunehmendem Alter sinkt. Obwohl der demografische Alterungsprozess schon seit Jahrzehnten anhält, hat sich hieran nichts geändert.

Da Reisen in den vergangenen Jahrzehnten nicht nur zu einem Massenphänomen, sondern offenbar auch zu einem Grundbedürfnis in allen Altersgruppen geworden ist, ist eher zu erwarten, dass nicht die Altersgruppen im erwerbsfähigen Alter auf Reisen zugunsten ihrer älteren Angehörigen verzichten, sondern diese mit auf die Reise nehmen. **Dies setzt aber voraus, dass geeignete Einrichtungen in ausreichender Zahl und Qualität vorhanden sind** (siehe 2.).

Der Bericht stellt in Kap. 5.4.4 zutreffend eine typische Änderung des Reiseverhaltens im Lebenszyklus heraus. In der Altersgruppe 65+ nimmt der Anteil der Inlandsreisen signifikant zu. **Auch hierin liegen Chancen für die Tourismuswirtschaft, wenn sie sich auf die Bedürfnisse dieser Altersgruppe, die zudem eine größere Reisezieltreue aufweist, einstellt.**

**Die deutsche Tourismuswirtschaft kann hiervon in besonderem Maße profitieren.** Denn während in unseren europäischen Nachbarländern im Westen und Süden, in denen der incoming Tourismus die größere Rolle spielt, die zunehmende Bedeutung des Inlandstourismus zu generellen Nachfragerückgängen führen kann, ist bei dem „Reiseweltmeister Deutschland“, wo der outgoing Tourismus von größerer Bedeutung ist als die Ankünfte aus dem Ausland, unter diesen Umständen mit einer positiven Entwicklung zu rechnen. Es lohnt sich daher gerade für die deutsche Tourismuswirtschaft, in mehr Servicequalität und bessere Zugänglichkeit ihrer Einrichtungen zu investieren.

## **2. Der Markt für ältere und behinderte Reisende ist kein Nischenmarkt mehr.**

Die vom Bundeswirtschaftsministerium 2003 vorgestellte Studie „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle“ hat deutlich gezeigt, dass die Herstellung von mehr Barrierefreiheit den Umsatz mit behinderten Touristen verdoppeln könnte (von 2,5 auf 4,8 Mrd. €) und sich auch die Zahl der hierdurch

gesicherten Arbeitsplätze mehr als verdoppeln würde. In dieser Untersuchung wurden nur Reisende mit einer anerkannten Schwerbehinderung berücksichtigt. Hätte man alle Reisenden einbezogen, die von Barrierefreiheit unmittelbar profitieren, also auch Personen mit temporären Behinderungen, wäre das Marktvolumen deutlich größer ausgefallen.

Eine von der EU 2005 durchgeführte Untersuchung kommt zu ganz ähnlichen Ergebnissen. Diese Studie ermittelt das Potential an Reisenden mit höheren Qualitäts- und Zugänglichkeitsanforderungen, berücksichtigt im Unterschied zur deutschen Studie neben schwer behinderten Reisenden daher auch ältere Reisende.

Auch diese Studie geht davon aus, dass gerade diese Reisenden seltener alleine reisen als im Durchschnitt und kommt so zu dem Ergebnis, dass in der EU-25 ca. 230 Mio. Personen bei ihren Reiseentscheidungen Zugänglichkeitsaspekte zugrunde legen. Dies entspricht einem Ausgabevolumen von € 160 Mrd. (Anlage 1).

Im Gegensatz zu diesem enormen Marktpotential, das sich angesichts der demografischen Entwicklung noch vergrößert, ist das Angebot geeigneter Einrichtungen noch unzureichend. Die Erfassung von Hotels und Restaurants, die wenigstens für Rollstuhlfahrer zugänglich sind, beträgt, wie die als Anlage 2 beigefügte Tabelle zeigt, nur einen verschwindend geringen Bruchteil der insgesamt vorhandenen Betriebe. Dies macht die unternehmerischen Chancen deutlich, die mit Investitionen in diesen Markt verbunden sind.

Alle Untersuchungen über die Wachstumsmöglichkeiten, die mit dem demografischen Wandel für diejenigen Unternehmen verbunden sind, die sich auf die wachsende Zielgruppe älterer und aktivitätseingeschränkter Menschen einstellen, lassen bisher die internationalen Wettbewerbsvorteile unberücksichtigt. Denn wenn die Lücke zwischen der wachsenden Nachfrage nach barrierefreien touristischen Einrichtungen und mehr Servicequalität und dem vorhandenen Angebot in allen EU-Ländern etwa gleich groß ist, dann kann auch ein ganzes Land durch Investitionen in diesen wachsenden Markt gewinnen, in dem es hierdurch touristische Nachfrage aus dem Ausland anzieht.

**Schlussfolgerung: Angesichts der demografischen Entwicklung und des Rechts auf gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben wäre es jedoch völlig falsch, mehr „Spezialangebote“ für behinderte Reisende zu fordern. Für die Anbieter wäre dies auch mit viel zu hohen Risiken verbunden. Notwendig ist vielmehr die Ausrichtung des touristischen Angebots am Gedanken des Designs für alle. Nur dann kann den im Rahmen des demografischen Wandels entstehenden Bedürfnisstrukturen mit Rechnung getragen werden, ohne die Wettbewerbsfähigkeit der Tourismuswirtschaft zu gefährden. Der von der NatKo verfolgte Gedanke des „Tourismus für alle“ ist nichts weiter als die Anwendung des Prinzips „Design für alle“ im Tourismus.**

### 3. Die Rolle der NatKo

Die NatKo wurde 1999 von mehreren Bundesbehindertenverbänden als gemeinnütziger Verein gegründet, um die gleichberechtigte Teilhabe behinderter Menschen am Tourismus zu verbessern und die deutschlandweiten Aktivitäten der Selbsthilfeorganisationen für den barrierefreien Tourismus zu bündeln und zu koordinieren. Sie versteht sich daher gleichsam als Schnittstelle zwischen der Tourismuswirtschaft und Reisenden mit Zugänglichkeitsanforderungen und als Beratungsstelle für behinderte Reisende. Das Ziel der NatKo lautet: Barrierefreier Tourismus für Alle!

Angesichts der demografischen Entwicklung bewegt sich die NatKo nicht in einer Nische des Tourismussektors, sondern in einem stetig wachsenden Bereich. Denn wie oben erläutert kommt der Abbau von Barrieren im Tourismus auch der Zielgruppe der älteren Menschen zu Gute.

Um die Reise- und Urlaubsmöglichkeiten für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zu verbessern, engagiert sich die NatKo in vielfältigen Tätigkeitsbereichen. Hier einige Beispiele:

- Im Jahr 2004/2005 führte die NatKo zusammen mit dem DeHoGa das deutschlandweite Schulungsprojekt „Gastfreundschaft für alle!“ durch, mit dem kleine und mittlere Unternehmen der Hotel- und Gaststättenwirtschaft für den Umgang mit behinderten Gästen sensibilisiert und qualifiziert wurden.
- Im Jahr 2005 war die NatKo am Abschluss der ersten Zielvereinbarung nach dem Behindertengleichstellungsgesetz beteiligt. Die Zielvereinbarung „Standardisierte Erfassung, Bewertung und Darstellung barrierefreier Angebote in Hotellerie und Gastronomie“ hat zum Ziel, die Informations- und Planungssicherheit für Gäste mit Behinderung durch einheitliche Kriterien für Hotel- und Gaststättenbetriebe zu verbessern.
- Die NatKo hat sich zum zentralen Ansprechpartner für den barrierefreien Tourismus in Deutschland entwickelt. Somit steht die NatKo zum einen als Berater und Kooperationspartner den Unternehmen und Organisationen der Tourismusbranche zur Seite. Zum anderen ist sie selbstverständlich auch Beratungsstelle für behinderte Reisende und hilft Betroffenen und ihren Angehörigen bei allen Fragen rund um die touristische Servicekette.
- In der Zusammenarbeit mit Hochschulen – Professoren, Dozenten und Studenten – unterstützt die NatKo die Forschungsaktivitäten im barrierefreien Tourismus. Diese Unterstützung reicht von der fachlichen Beratung bei Diplomarbeiten und Projektarbeiten bis zur Entwicklung von Lehrveranstaltungen.

Obwohl angesichts der demografischen Entwicklung die Aufgabenfelder der NatKo permanent wachsen, wurde ihr Handlungsspielraum schon in 2006 durch erhebliche

finanzielle Kürzungen eingeschränkt. Die NatKo kann derzeit schon nicht in allen Bereichen des barrierefreien Tourismus so tätig sein, wie es die gesellschaftlichen Entwicklungen in Deutschland fordern. Für 2007 wurden weitere Mittelkürzungen angekündigt.

In vielen anderen EU-Ländern gibt es vergleichbare Einrichtungen (siehe die Übersicht ab S. 5 des als Anlage 3 beigefügten Aufsatzes). Deren Aktivitäten sind aber finanziell dauerhaft gesichert. Dies zeigt, dass man in diesen Ländern der Bedeutung dieses Marktes einen deutlich höheren Stellenwert beimisst.

**Fazit: Um auch die NatKo auf eine Grundlage zu stellen, auf der sie den Herausforderungen, die die demografische Entwicklung an die Tourismuswirtschaft stellt, gerecht werden kann, müsste eine neue Organisationsform gewählt werden.**

Die NatKo könnte, wenn man den Schwerpunkt ihrer Tätigkeit als „Marketingaktivität“ ansieht, an eine Tourismusorganisation wie die Deutsche Zentrale für Tourismus angegliedert werden.

Will man hingegen ihre unabhängige Position zwischen Angebot und Nachfrage im Tourismus deutlicher herausstellen und auch die Beteiligung an Forschungsaktivitäten betonen, wäre die Form eines Kompetenzzentrums vorzuziehen. Ein entsprechendes Konzept wird derzeit erarbeitet.

Die dauerhafte finanzielle Absicherung der Aktivitäten der NatKo mit öffentlichen Mitteln ist, unabhängig von der Entscheidung über die Organisationsform, in jedem Fall nicht Fürsorge für einen Nischenbereich des Tourismus, sondern eine Investition in den Tourismusstandort Deutschland.

Rüdiger Leidner  
Vorstand

## Anlage 1:

General demand for accessibility	70% that have the economical and physical ability to travel	Multiplier effect for friends & family members	Accompanying friends and family	TOTAL potential travel market	Average expenditure per person per holiday*	Potential tourism revenues
127.5 million	89.3 million	0.5	44.7 million	134 million	€ 620	83 billion Euro
		2	178.6 million	267.9 million		166 billion Euro

\* The average holiday expenditure in the EU was 620 euro in 2003 (Eurostat, 2005a).

Quelle: OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis, 2005

## Anlage 2:

	Accommodation (number of establishments)			Attractions			Restaurants & Catering Facilities		
	Total	Accessible	(%)	Total	Accessible	(%)	Total	Accessible	(%)
AUSTRIA	20609	295	1.4	-	-	-	-	-	-
BELGIUM	3558	175	4.9	1233	79	6.4	-	-	-
CYPRUS	961	39	4	-	-	-	-	-	-
CZECH REPUBLIC	3859	660	17.1	120	9	7.5	245	109	44.4
DENMARK	1097	130	11.8	-	-	-	1217	86	7.6
ESTONIA	854	-	-	422	-	-	100	-	-
FINLAND	1470	23	1.5	-	93	-	-	101	-
FRANCE	28649	368	1.2	-	196	-	-	100	-
GERMANY	55119	-	-	-	-	-	-	-	-
GREECE	8876	1094	12.3	-	-	-	-	120	-
HUNGARY	2741	330	12	-	-	-	-	-	-
IRELAND	8971	75	0.8	-	83	-	-	-	-
ITALY	31997	9248	28.9	-	-	-	-	-	-
LATVIA	326	-	-	-	-	-	-	-	-
LITHUANIA	1221	122	9.9	-	-	-	1254	103	8.2
LUXEMBOURG	560	42	7.5	-	-	-	257	0	-
MALTA	361	23	6.3	46	-	-	928	1	0.1
NETHERLANDS	7080	196	2.7	1425	427	29.9	110	36	32.7
POLAND	8376	-	-	-	-	-	-	-	-
PORTUGAL	2214	-	-	-	-	-	2115	-	-
SLOVAKIA	2084	235	11.2	-	-	-	275	64	23.2
SLOVENIA	981	-	-	-	-	-	793	-	-
SPAIN	22348	1525	6.8	-	-	-	41789	45	-
SWEDEN	2770	250	9	-	-	-	-	-	-
UK	62828	938	1.4	7806	-	-	-	-	-
<b>SUM</b>	<b>279910</b>	<b>15768</b>	<b>5.6</b>	<b>11052</b>	<b>1258</b>	<b>11.3</b>	<b>49083</b>	<b>765</b>	<b>1.5</b>

Quelle: OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis, 2005



Anlage 3:

## **Tourism accessible for all in Europe**

**Von Dr. Rüdiger Leidner**

### **Preliminary remarks**

For those who associate tourism only with holiday and leisure and luxury it should be mentioned that tourism is a sector of remarkable economic importance. The European tourism economy contributes to about 5 % (depending on its definition up to 11 %) to the GDP of the European Union and provides between 8 and 24 million jobs (depending on the definition of the sector). Furthermore, it should be taken into account that tourism is indispensably linked with travel. Thus, considering tourism for all inevitably also regards the design of many areas of our daily life, e.g. the internet as source of information, the transport sector and, of course, accommodation.

Since the European Community in the area of tourism policy does not have an original competence, but coordinates and completes Member State activities, it will, however, not be possible to present a complete picture of the complex issue “tourism for all” in the European Union. Besides a description of its importance, objectives and main developments some examples regarding individual Member States will be explained.

### **Accessible tourism for all vs. Tourism for disabled people**

The term “tourism for all” often refers to very different aspects. Sometimes, in particular in social policy context, it is used to underline the need to facilitate holidays for lower income groups, sometimes to take into account the needs of disabled tourists. To avoid misunderstandings I prefer, when speaking about barrier-free or accessible tourism with regard to people with disabilities respectively activity limitations<sup>1</sup> the term “Accessible tourism for all”.

Disability associations in many European countries own special accommodation establishments for their members or disabled guests and their accompanists. Such establishments often have a long tradition and are sometimes supported by the respective government. But as far as they restrict their activities to disabled guests exclusively, they certainly facilitate tourism for disabled people, but do not pursue the idea of accessible tourism for all.

Accessible tourism for all is not about creating separated services for disabled people, it aims at full integration, or rather inclusion of people with special needs, in particular disabled and aged people, in the tourism sector. Viewed from the

---

<sup>1</sup> According to the WHO Definition.

perspective of "Accessible tourism for all", tourism policy in the European Union can be said to unite accessibility targets that are part of the otherwise commerce-related aspects of tourism policy and a disability policy that, based on the UN's Standard Rules, support goals and specific measures at various levels that are designed to enhance accessibility in connection with tourism policy.

The long-term goal of the tourism accessible for all movement is the creation of a tourist environment in which all tourists, irrespective of their individual needs (age, size, (dis)ability) can participate actively.

This objective indicates that the definition of tourism must not be restricted to the definition in tourism statistics (hotels/restaurants, tour operators, attractions). To achieve the objective of tourism accessible for all the whole service chain must be accessible.

The tourist service chain, however, begins with information about offers, events, destinations and the possibilities to get there. Accessible information, for example, means that the websites of tourism enterprises (including the transport sector) and destinations must be accessible also for blind and visually impaired users.

To achieve better accessibility of the tourism sector would also prerequisite accessible public and private transport facilities and accessible buildings/attractions in destinations.

The definition of Tourism for All adopted by the Nordic Council on Disability Policy underlines this approach: 'Everyone – regardless of whether they have any disabilities – should be able to travel to the country, within the country and to whatever place, attraction or event they should wish to visit'.<sup>2</sup>

## **The economic argument**

To persuade authorities and tourism enterprise to adapt their establishments and services to individual needs the possible economic impact must be considered.

The first question to be answered in this context is the number of potential consumers/tourists. About 10% of the population, 50 million people, in Europe is officially acknowledged disabled.<sup>3</sup> But since about half of them are older than 65 their

---

<sup>2</sup> Nordiska Handikappolitiska Rådet (ed.) (2002): Aktuellt i Norden. Tourism för alla. Rosersberg, p. 17.

<sup>3</sup> Estimated numbers of disabled people in geographical Europe:  
deaf: 1 million., hard of hearing: 80 million; with speech impairment: 2 million, with language impairment: 5 million; with dyslexia: 25 million; with learning difficulties: 30 million;  
people who cannot use fingers: 1 million, cannot use 1 arm: 1 million; with reduced strength, 22 million; with reduced co-ordination, 11 million; blind: 1 million, with low vision, 11 million.  
Source: <http://www.stakes.fi/cost219/COSB220.HTML>.  
people with other disabilities than those listed above:  
Wheelchair users: 10 per 1000, Cannot walk without aid: 56 per 1000,  
Allergic: 100 per 1000.  
Source: Toegankelijkheidsbureau v.z.w. Hasselt and LIVING Research and Development s.p.r.l. Brussels: Accessible Tourist Accommodation in Europe, September 2001.



number will be rising in the forthcoming process of demographic aging. Furthermore, it must be considered that not only people officially acknowledged disabled maybe prevented from travelling because of too many barriers, but also “temporarily disabled” such as people suffering from car or sport accidents or people that have difficulties in moving around without being acknowledged disabled.

Taking into account all the people with activity limitations irrespective of having an official “disability status” it can be estimated that about 30% of the population may feel unease when travelling, or rather, would travel more when the environment would be better accessible. A study published in the framework of the OSSATE project estimates the market potential for tourists with accessibility needs at even 230 million people representing travel expenditures of about € 160 billion.<sup>4</sup>

Every travel not undertaken because of existing barriers means a lack of turnover in the tourism sector, less economic growth and employment than possible.

Furthermore, it must be considered that a higher degree of accessibility, for example with regard to hotels, simultaneously results in more quality. Wider doors and a larger bathroom containing step less shower results in higher comfort also for the growing number of older but still active tourists.

The manager of a Norwegian hotel told me recently that many tourists try to book “barrier-free rooms” without being disabled because they assume that these rooms are larger. And larger letters on doors and information desks or entrances showing good contrast to the surrounding walls are of advantage not only for visually impaired guests but for everybody not familiar with the establishment. Thus, measures undertaken towards designing a hotel for all leads to higher quality and improves the competitiveness of the company.

The German Ministry of Economic and Labour in 2003 commissioned a study to evaluate the economic impact of accessible tourism for all with surprising results.

Approximately 4000 German disabled people were questioned about their travel habits. About 40% of them had already at least once renounced at going on holiday because of too many barriers and nearly 50% said they would travel more, if the environment was more accessible.

Taking into account the amount of money they spent for going on holiday (which was above the amount spent by the average tourist) and that most of them did not travel alone the researchers forecast that the turnover yielded with disabled German tourists might rise from currently € 2.5 bn to € 4.8 bn in an accessible tourist environment resulting in 90,000 additional jobs (currently 65,000).<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> OSSATE = One-stop shop for accessible tourism in Europe. The study can be downloaded from [http://www.ossate.org/doc\\_resources/OSSATE\\_Market&Stakeholder%20Analysis\\_Public\\_Version\\_Fina.pdf](http://www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina.pdf).

<sup>5</sup> For an English summary see BMWA (Ed.) (2004): Economic Impulses of Accessible Tourism for All. Summary of results. Münster and Berlin ([www.neumann-consult.com](http://www.neumann-consult.com)).

Thus, this study underlines that the creation of an accessible service chain in the tourism sector contributes to economic growth and employment and cannot be considered as social welfare.

## **Activities in Member States of the European Union**

It is not possible to give a complete overview on Member State activities concerning tourism for all because yet there is no European database. Tourists that want to get informed of the situation in an individual Member State are well advised to contact one of the addresses presented below.

Nevertheless some examples and trends will be presented.

### **Governmental activities**

Within the last decade in many EU Member States disability acts or antidiscrimination acts with regard to disability entered into force. This legislation improved the accessibility in areas closely related to tourism such as the internet and public transport. In many Member States the authorities are obliged to design their websites according to the international accessibility standards (WAI standard) and at least in larger cities of many Member States low-floor busses with speech announcement of the next station are in use and steadily growing in number.

With regard to buildings, however, in particular to hotels and restaurants the picture is not that optimistic. In most Member States the construction legislation forces hotels to provide a certain number of rooms accessible for wheel-chair users. But little is known with regard to comparable legislation concerning other disabilities.

Even in Member States where legislation and standards on the construction of public buildings invite owners to provide accessibility measures for blind people (e.g. Elevators with synthetic voice, guidance stripes to be followed using the white cane) or visually impaired people (high contrast design) this legislation is, maybe with the exception of the United Kingdom, not applied on hotels and restaurants.

The British Disability Discrimination Act places duties on providers of goods, services and facilities not to discriminate against people with disabilities. Like everyone else in the United Kingdom, tourism providers must take reasonable steps to change practices, policies and procedures to make their facilities and services accessible to disabled people. Tourism providers should also provide step by step and within the framework of national accessibility schemes auxiliary aids (such as installing an induction loop) to make it easier to use a service. However, I do not have any information on the outcome of this legislation with regard to tourism.

In the mid-1990s, the governments of the Nordic countries began to set new goals for tourism policy. These goals involve profitability, social and environmental considerations, and, as a consequence, increasingly integrated accessibility as a

quality – with the emphasis on expanded target groups and increased income for the tourism industry.

Irrespective of legislation forcing hotels to provide more accessibility some good examples of hotels devoted to the idea of “tourism accessible for all” are located in Spain, all of them belonging to the Confortel chain.<sup>6</sup> These 12 hotels are different in size, quality and location, but many of them have besides rooms and swimming pools equipped for wheel-chair users also adaptations that are important for blind and visually impaired guests such as synthetic voice in the elevators including keyboards with tactile letters as well as tactile room numbers and high contrast design. Furthermore, the hotel staff is well trained to provide some assistance if needed.

The best evidence that these Confortels are not only technically barrier-free, but come very close to the principles of a “Design for all”, was the answer of a guest in the bar. I asked him whether he recognised any peculiarities in this hotel. His answer: “No, nothing, only talking elevators I never saw before in a hotel.” That means that the owners of the Confortel chain managed to combine good design with the needs of all guests irrespective of disabilities by respecting an old architectural principle: Form follows function.

### **Non-governmental activities**

Also in the mid 1990s in many EU Member States organisations devoted to the goal of an accessible tourism for all were established. Since the situation with regard to accessibility is steadily (slowly but surely) improving in all Member States and tourist destinations these organisations are presumably the best source of information for a disabled incoming tourist.

Austria	You-Too Database of accessibility information on a range of facilities <a href="http://www.you-too.net">www.you-too.net</a>
Denmark	Dansk Standard Operates national accessible tourism scheme <a href="http://www.ds.dk">www.ds.dk</a>  Dansk Center for Tilgængelighed <a href="http://www.dcft.dk">www.dcft.dk</a>
France	Secrétariat d'Etat au Tourisme Operates 'Label Tourisme & Handicap' <a href="http://www.tourisme.gouv.fr">www.tourisme.gouv.fr</a>
Greece	Ministry of Environment Office for People with Disabilities

---

<sup>6</sup> See <http://www.confortelhoteles.com>

	<a href="http://www.minenv.gr">www.minenv.gr</a>
Italy	<p>Italia per Tutti National accessible tourism scheme <a href="http://www.italiapertutti.it">www.italiapertutti.it</a></p> <p>CO.In Sociale Organisation guidance on accessible tourism <a href="http://www.coinsociale.it">www.coinsociale.it</a></p>
Netherlands	<p>Landelijk Bureau Toegankelijkheid Assess facilities for accessibility and award International Symbol of Access <a href="http://www.lbt.nl">www.lbt.nl</a></p>
Spain (PREDIF)	<p>Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos Disability organisation providing information on accessible tourism to industry <a href="http://www.predif.org">www.predif.org</a></p>
United Kingdom	<p>Visit Britain Operates National Accessible Scheme for accommodation <a href="http://www.visitbritain.org/ukindustry">www.visitbritain.org/ukindustry</a></p> <p>Tourism for All UK-wide consortium of commercial, voluntary and government organisations <a href="http://www.tourismforall.org.uk">www.tourismforall.org.uk</a></p>
Belgium	<p>Autonomia asbl <a href="http://www.autonomia.org/autrsite.htm">www.autonomia.org/autrsite.htm</a></p> <p>Toegankelijkheidsbureau <a href="http://www.toegankelijkheidsbureau.be">www.toegankelijkheidsbureau.be</a></p>
Finland	<p>Rullaten Ry Organisation promoting accessible travel, produces accessible tourism guide <a href="http://www.rullaten.fi">www.rullaten.fi</a></p>
Germany	<p>Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. <a href="http://www.natko.de">www.natko.de</a></p>
Portugal	<p>Secretarido Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPD) Produces regional guides on accessible tourism <a href="http://www.snripd.mts.gov.pt">www.snripd.mts.gov.pt</a></p>

Luxembourg	Office National du Tourisme <a href="http://www.ont.lu">www.ont.lu</a>  Info-Handicap Joint guide to accessible accommodation <a href="http://www.info-handicap.lu">www.info-handicap.lu</a>
Ireland	Failte Ireland Disabled Travel and Trade Advice <a href="http://www.bordfailte.ie">www.bordfailte.ie</a>
Sweden	Turism för Alla Operates the EQUALITY accessibility certification programme <a href="http://www.turismforalla.se">www.turismforalla.se</a>

Source: European Commission, "Improving information on accessible tourism for disabled people", Brussels, June 2004, last pages <sup>7</sup>

In the new Member States of the enlarged European Union such organisations are also developing.

Up to now the main activity of these organisations is the improving of information on the accessibility of all facilities along the tourist service chain. Many of them also work on the establishment of a labelling system for hotels, labels that can be used in hotel guides and the home pages of hotels and tourist organisations. Main problems of all these labelling systems, besides the lacking European-wide harmonisation are the insufficiencies of the self-assessment of the operating staff and a remaining information deficit from the point of view of a potential guest. For to judge whether a hotel is really adapted for the individual needs he/she must first read the criteria that permit the use of a certain symbol, and even then he only learns that a certain establishment could be suitable, if everything was measured and evaluated correctly. According to my knowledge only in Luxemburg, one of the smaller Member States, establishments using the accessibility label are examined by a third party.

### **Activities of the European Commission**

Even though the European Union does not have competence in the field of tourism, many of its activities towards improved accessibility are tourism-related. This is, as on national level, true for all the measures undertaken to make public transport accessible as well as the internet. At the moment three new regulations are adopted respectively in preparation. They refer to the rights of disabled passengers in air and trans-border railway and bus/coach travel.

---

<sup>7</sup> [http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index_en.htm)

2003 was declared the “European year of people with disabilities”. Besides a variety of activities the European Commission established an expert group to present suggestions to improving the accessibility of the build environment.<sup>8</sup> The report of this expert group was adopted as “Agenda 2010 on the build environment”. On the basis of this agenda an action plan was set up which in his second phase covering the years 2006-07 intends to mainstream the disability/accessibility issue in all Commission activities. 2007 is declared the “European year of equal opportunities for all”.

The tourism unit of the Commission published the brochure “Improving information on accessible tourism for disabled people”<sup>9</sup> containing checklists to facilitate hoteliers the self-assessment of their establishment. In this case, however, a positive self-evaluation does not result in having the right to use a (European-wide) accessibility label.

Other Commission services launched “The OSSATE project” which aims to implement a prototype multi-platform, multi-lingual digital information service providing national and regional content on Accessible Tourist Venues, Sites and Accommodation.

In 2005 the EU funded “European network for accessible tourism” was founded ([www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)).

### **The European Disability Forum**

In 1996, disabled people in Europe and their representative organisations decided to create the European Disability Forum (EDF) and its Brussels-based secretariat. The aim of establishing such a pioneer umbrella organisation was to guarantee that no decisions were taken by the European Union without consulting disabled people, as all initiatives and European policies have a direct impact in disabled people's lives.

In the past years, EDF's scope of action has covered most areas of EU competence, including transport, employment, the information society, social policy, public procurement, accessibility. Guaranteeing the right to travel for disabled people and to enjoy accessible tourism services and premises is also part of EDF's work programme. It is among EDF aims to encourage a consensus among the 25 Member States recognising the importance of a "tourism for all" and to promote the adoption of common standards, that will guarantee disabled people the right to travel, for business purposes as well as to enjoy leisure activities.

---

<sup>8</sup> Many of its members collaborate in the “European concept of accessibility network”. A good overview of its work gives its 2003 publication that can be downloaded at [www.eca.lu](http://www.eca.lu)

<sup>9</sup> [http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index_en.htm)



### **Digression: Tourism for all and design for all**

Also in the 1990s the “Design for all” movement entered the European stage. In Ireland the “European Institute for Design and Disability” (EIDD) was established. The EIDD pursues the objective to design the whole environment including consumer durables such as washing machines, cash dispensers, ticket machines, telephones etc. in a way that everybody is able to use them.<sup>10</sup> Of course, this principle must include that a product which is considered to comply with DFA criteria must have an interface to connect assistive technology. It would be unrealistic to assume that a product could be designed that everybody could use without any assistive technology. But since the main difference between the DFA idea and similar approaches such as “universal design” is that the targeted users should be involved in the process of product development there should be no barrier to consider the needs of customers using assistive technology.

Meanwhile in 15 Member States of the European Union national member organisations of the EIDD were founded to promote the DFA idea in their countries.

In 2004 the European Commission adopted a directive concerning public procurement that invites the authorities to consider accessibility and design-for-all criteria in the technical specifications of their procurements. This directive still has to be transposed into laws of the Member States and the criteria to be considered have to be specified.

Thus, “Design for all” and “Tourism for all” are twins on the way to a more accessible world.

---

<sup>10</sup> See [www.design-for-all.org](http://www.design-for-all.org).