

# .eigenstudie



## Das Reiseverhalten von Menschen mit Behinderungen

April 2006, n=296

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	1
Abbildungsverzeichnis.....	2
Prolog .....	3
1. Fragebogen und Evaluation.....	4
2. Allgemeine Informationen zu den Probanden .....	5
3. Reiseart und Reiseziele .....	6
4. Reiseintensität, Buchungsverhalten und Spezialveranstalter .....	10
5. Besondere Anforderungen.....	14
6. Spezielle Betrachtung der Reisebürokunden .....	15
7. Thematisches Urlaubsinteresse / Beratungsbedarf.....	16
8. Bedeutsamste Elemente im Servicekreislauf .....	17

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Behinderungsart der Probanden .....	6
Abbildung 2: Bevorzugte Reiseziele in Prozent (Mehrfachnennung möglich) .....	7
Abbildung 3: Begleitung auf Reisen und Mitreisende .....	8
Abbildung 4: Die fünf meistgenutzten Verkehrsmittel (Mehrfachnennung möglich) .....	9
Abbildung 5: Unterkunftsart in Prozent.....	10
Abbildung 6: Organisationsform der Reise.....	11
Abbildung 7: TOP 5 Reiseveranstalter nach Bekanntheit in Prozent (Mehrfachnennung möglich).....	12
Abbildung 8: Reiseabsicht mit einem Spezialreiseveranstalter in Prozent .....	13
Abbildung 9: Vergleich Informations- und Buchungsverhalten in Prozent (TOP 4) .....	14
Abbildung 10: Die bedeutsamsten Themen im Zusammenhang mit einer Urlaubsreise .....	16
Abbildung 11: Elemente des Servicekreislaufs nach ihrer Bedeutung .....	17

## Prolog

Für Menschen mit Behinderungen bedeutet Reisen weitaus mehr als nur Koffer packen und ab in den Urlaub. Gerade im Vorfeld einer Urlaubsreise müssen viele Dinge berücksichtigt werden, die im Alltag der Nichtbehinderten nur selten eine Rolle spielen. Neben zahlreichen Informationen über Unterkunft und Umgebung, sind auch Kenntnisse über Pflegeangebote und soziale Einrichtungen vor Ort nicht selten unverzichtbar. Um über die speziellen Anforderungen an ein attraktives Urlaubsangebot mehr zu erfahren, führten wir in der Zeit von Mai 2006 bis Januar 2007 diese Erhebung zum Reiseverhalten der Betroffenen durch.

Neben allgemeinen Reisegewohnheiten wollten wir mehr über die konkreten Anforderungen an Serviceleistungen, das Buchungsverhalten sowie die Bewertung thematisierter Urlaubsangebote erfahren. Wir erhofften uns von dieser Eigenstudie mehr Informationen über eine touristisch höchst attraktive Zielgruppe, die im Anschluss auch dazu dienen werden, bundesweit mehr behindertenorientierte Angebote zu schaffen. Darüber hinaus wünschen wir uns, durch unsere Arbeit, zu einer Sensibilisierung der Reisebranche hinsichtlich Produktgestaltung und Reisevertrieb beigetragen zu haben. Denn nicht zuletzt für die in letzter Zeit stark unter Druck geratenen Reisebüros stellen Menschen mit Behinderungen eine attraktive und serviceaffine Zielgruppe dar.

## 1. Fragebogen und Evaluation

Die vorliegende Untersuchung basiert auf den Ergebnissen einer Multichannel-Erhebung. Unseren kompletten, drei Seiten umfassenden Fragebogen, konnten Betroffene über die Website [www.barrierefrei-reisen.info](http://www.barrierefrei-reisen.info) bestellen. Darüber hinaus wurde dieser deutschlandweit an Betroffenenvertreter, Verbände und Vereine verschickt. Zusätzlich boten wir Interessierten die Gelegenheit, unmittelbar online an einer entsprechend verkürzten Erhebung teilzunehmen.

Den Probanden wurden in unserem Fragebogen 16 Hauptfragen mit insgesamt 21 Unterfragen mit strikter thematischer Ausrichtung auf das Thema Reisen gestellt. In diesem Zusammenhang wurden folgende Merkmale betrachtet:

- Behinderung
- Behinderungsart
- Präferierte Urlaubsziele
- Häufigste Urlaubsziele
- Reiseart nach Begleitung
- Reiseart nach Verkehrsmittel
- Unterkunftsform
- Reiseintensität Anzahl
- Reiseintensität Dauer
- Organisation der Reise(n)
- Buchung der Reise

---

Anzeige

[www.runa-reisen.de](http://www.runa-reisen.de)

... urlaub neu erleben ab sommer 2006

- Spezialveranstalter (Bekanntheitsgrad / Zufriedenheit / Buchungswahrscheinlichkeit)
- Relevanz von Urlaubsangeboten nach Themen
- Aspekte einer Urlaubsreise / Relevanz entlang des touristischen Servicekreislaufs
- Erfolgsfaktoren
- Alter

Insgesamt wurden für unsere Endauswertung von knapp 500 eingegangenen Antworten nur die 296 validesten und komplett ausgefüllten Fragebögen herangezogen. Von diesen entfielen 220 auf Fragebögen und 76 auf das Onlineformular. Der überwiegende Anteil der Interviews wurde schriftlich durchgeführt, wobei Probanden einen Fragebogen per E-Mail oder per Post erhielten und diesen dann größtenteils auf dem Postweg an uns zurückschickten.

## 2. Allgemeine Informationen zu den Probanden

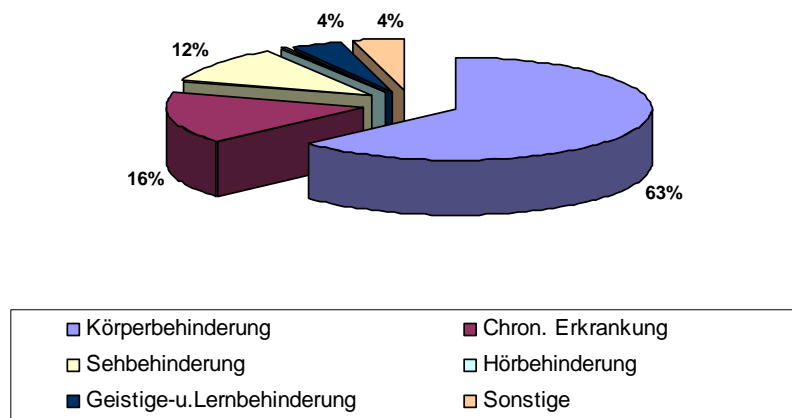
Das Durchschnittsalter der Probanden lag insgesamt bei 52,1 Jahren, wobei die Spannweite von 21 bis 80 Jahren reichte. Es wurden nur Fragebögen ausgewertet, die unmittelbar von Betroffenen oder deren Begleitpersonen ausgefüllt wurden. Nach der Art der Behinderung verteilt sich die gezogene Stichprobe wie folgt:

---

Anzeige



**Barrierefreie Ferienwohnungen an der Nordsee**  
**[www.whitesail.de](http://www.whitesail.de)**



**Abbildung 1: Behinderungsart der Probanden**

Unter Probanden mit einer Körperbehinderung fielen überwiegend Rollstuhlfahrer oder Menschen mit einer Gehbehinderung. Die chronisch erkrankten Probanden litten in der Regel an schwereren Erkrankungen wie Multiple Sklerose. Insgesamt 4% der Probanden stufen sich unter sonstigen Behinderungsformen ein. Hierunter fielen unter anderem Menschen mit Inkontinenz.

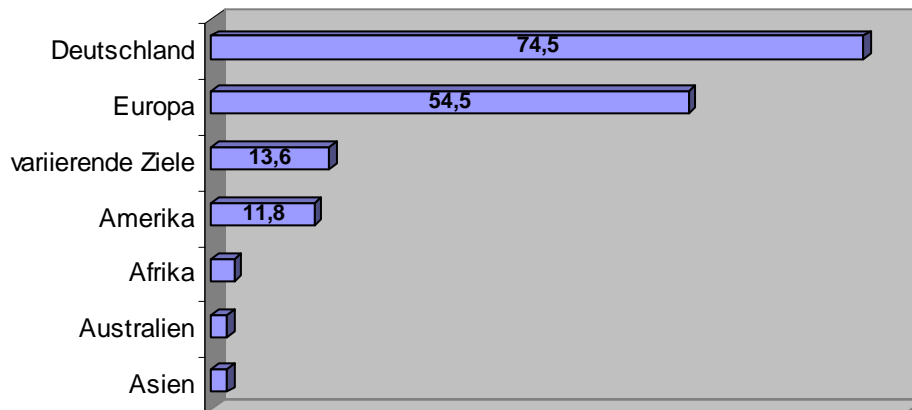
### 3. Reiseart und Reiseziele

Deutschland ist bei Menschen mit Behinderungen das unangefochtene Reiseziel Nummer eins. Insgesamt 74,5% der Probanden verbrachten ihren Urlaub vorzugsweise im Heimatland, wobei als bevorzugte Regionen neben Nordsee und Ostsee auch Gebiete im bayrischen Alpenvorland genannt wurden. 54,5% bevorzugten ein Reiseziel in Europa, vorzugsweise im Nachbarland Frankreich. Darüber hinaus wurden Ziele in Spanien, Griechenland und in der Türkei genannt.

Anzeige

[www.runa-reisen.de](http://www.runa-reisen.de)

... urlaub neu erleben ab sommer 2006

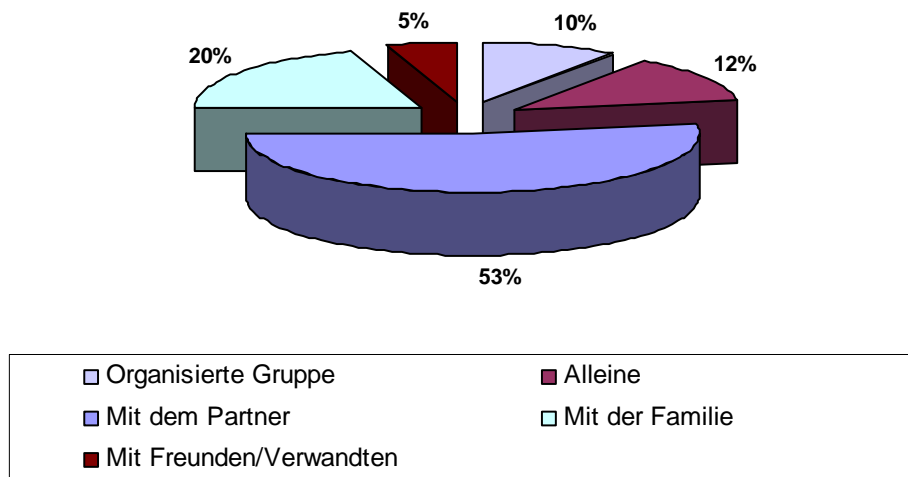


**Abbildung 2: Bevorzugte Reiseziele in Prozent (Mehrfachnennung möglich)**

Überraschend ist der große Anteil an Alleinreisenden. Insgesamt 12,4% der befragten Personen reisen ohne Begleitung, wobei diese Gruppe überwiegend aus Gehbehinderten besteht. Die größte Gruppe stellen Reisende, die in Begleitung ihres Partners den Urlaub verbringen. Diese 52,7% organisieren ihre Reise auch entsprechend häufig individuell (77,6%), also ohne direkte Berücksichtigung von Angeboten der Spezialreiseveranstalter, Vereinen / Verbänden oder sonstigen Organisationen. Gebucht wird von dieser Gruppe auch entsprechend oft direkt beim Vermieter oder in der Tourist-Information (37,9). Knapp jeder Vierte bucht aber auch im Reisebüro (24,1%).

Anzeige





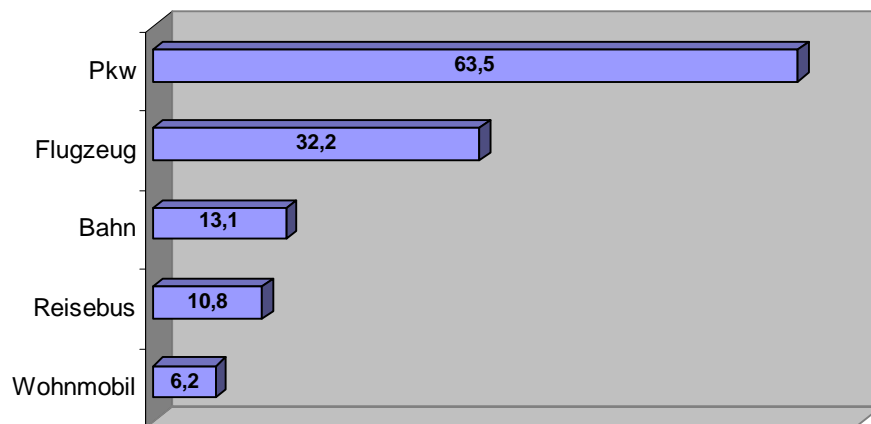
**Abbildung 3: Begleitung auf Reisen und Mitreisende**

Um an den Urlaubsort zu gelangen, nutzt ein Löwenanteil als Verkehrsmittel den Pkw. 63,5% der Probanden gaben an, zumindest teilweise einen Pkw zu nutzen, um an den gewünschten Urlaubsort zu gelangen. Deutlich ausbaufähig ist der touristische Wachstumsmarkt der Seereisen und Kreuzfahrten. Bisher nutzen lediglich 2,3% der Probanden das Verkehrsmittel Schiff. Die fünf meistgenutzten Verkehrsmittel zeigt folgende Grafik:

Anzeige

[www.runa-reisen.de](http://www.runa-reisen.de)

... urlaub neu erleben ab sommer 2006



**Abbildung 4: Die fünf meistgenutzten Verkehrsmittel (Mehrfachnennung möglich)**

Bevorzugte Unterkunft von Menschen mit Behinderungen ist das Hotel. 46,5% der Befragten gaben an, an Ihrem Urlaubsort in einem Hotel bzw. in einem Gasthof zu übernachten. Auffallend gering ist der Anteil an sogenannten „Couchtouristen“ in dieser Zielgruppe. Nur 1,4% wohnen während ihrer Urlaubsreise bei Freunden oder Bekannten. Dies lässt die Vermutung zu, dass entweder aufgrund der konkreten Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen eine Übernachtung in einer geeigneten barrierefreien Unterkunft dem Nächtigen bei Freunden oder Bekannten vorgezogen wird, oder ein Besuch bei Freunden oder Bekannten von vornherein vermieden wird.

Anzeige



**Barrierefreie Ferienwohnungen an der Nordsee**  
[www.whitesail.de](http://www.whitesail.de)

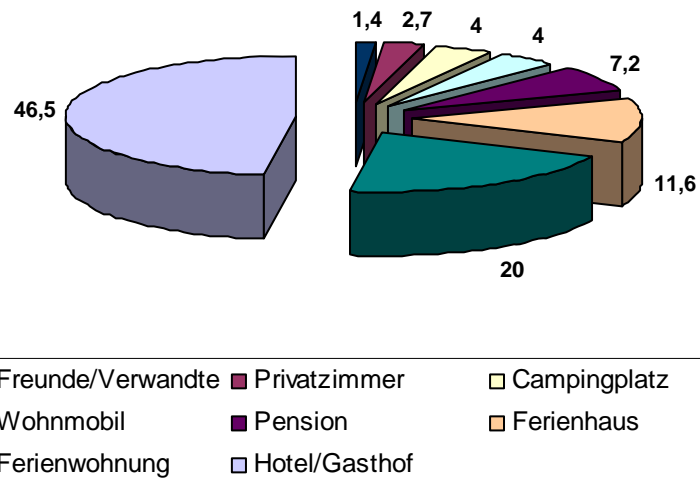


Abbildung 5: Unterkunftsart in Prozent

#### 4. Reiseintensität, Buchungsverhalten und Spezialveranstalter

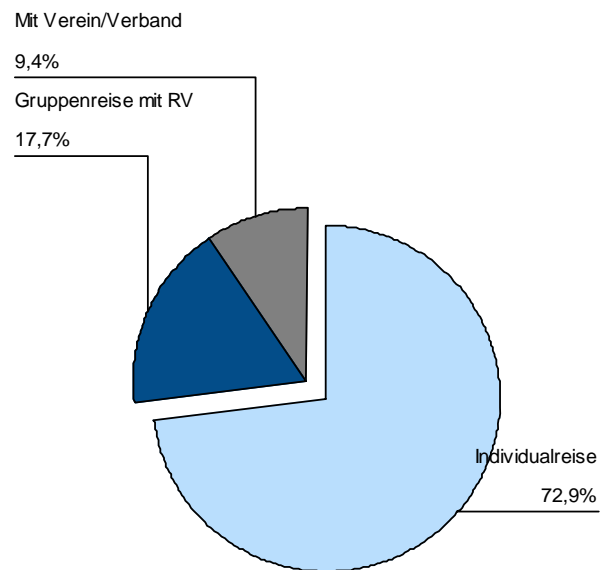
Gefragt war die Anzahl der Urlaubreisen in 2004, wobei auf eine Definition der Begrifflichkeit „Urlaubsreisen“, beispielsweise nach F.U.R., verzichtet wurde. Durchschnittlich unternahmen die

Anzeige



**Barrierefreie Ferienwohnungen an der Nordsee**  
[www.whitesail.de](http://www.whitesail.de)

Probanden **2,4 Reisen** in 2004 (zum Vergleich: 1,36 Reisen unternahmen die Deutschen im Durchschnitt<sup>1</sup>), wobei durchschnittlich **12 Tage** am Urlaubsort verbracht wurden.



**Abbildung 6: Organisationsform der Reise**

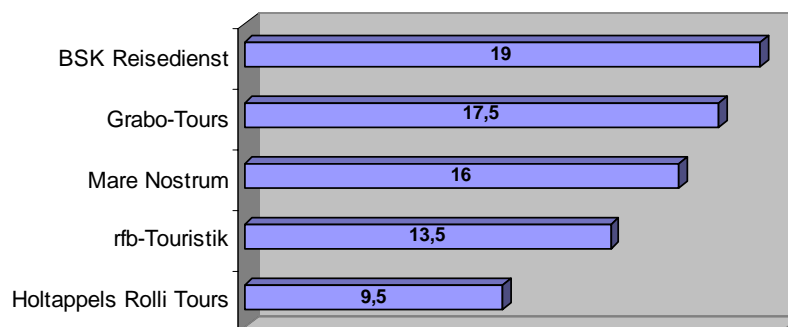
<sup>1</sup> Vgl. F.U.R Reiseanalyse 2005

Anzeige

Trotz der Vielzahl von Spezialreiseveranstaltern sowie zielgruppenspezifischen Angeboten von karitativen oder wirtschaftlich organisierten Vereinen und Verbänden, bevorzugt der überwiegende Anteil der Probanden die Individualreise. Passend zu diesen Ergebnissen ist auch das Verhältnis derjenigen Befragten, die Spezialreiseveranstalter kennen, zu denen, die bereits mindestens eine Reise mit einem derartigen Anbieter unternommen haben.

Bei Denjenigen, die an der kompletten Evaluation per Fragebogen teilnahmen, kannten 48,2% zumindest namentlich einen Spezialveranstalter. Diese 48,2% stehen nur 14,5% gegenüber, die auch bereits mit einem Spezialveranstalter verreist sind. Das bedeutet, dass nur 30% derjenigen, die einen Spezialreiseveranstalter namentlich kannten, ein derartiges Angebot auch bereits genutzt haben.

Die folgende Darstellung zeigt Spezialveranstalter mit der größten gestützten Bekanntheit:



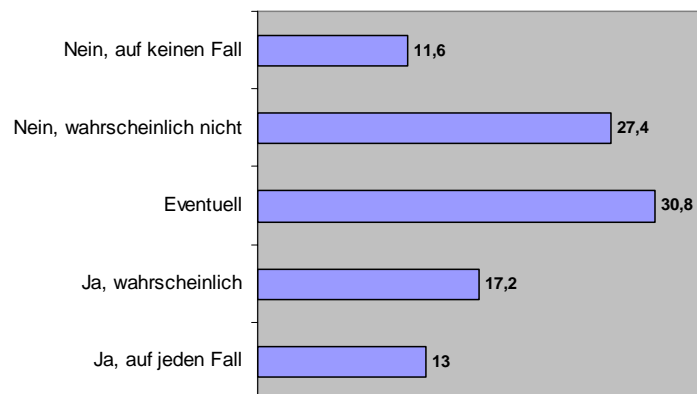
**Abbildung 7: TOP 5 Reiseveranstalter nach Bekanntheit in Prozent (Mehrfachnennung möglich)**

Das Potenzial der Menschen mit Behinderungen, die bereits reisen, jedoch keine der genannten Spezialreiseveranstalter kennen, ist sehr heterogen. 39% dieser Befragten gaben an, das Angebot auch künftig nicht nutzen zu wollen. Lediglich 13% würden in jedem Fall einen Spezialveranstalter bei der Planung Ihrer nächsten Reise in Betracht ziehen. Das maximale Potenzial liegt insgesamt bei 60% (Top 3 Boxes: Eventuell bis Ja, auf jeden Fall)!

Anzeige

[www.runa-reisen.de](http://www.runa-reisen.de)

... urlaub neu erleben ab sommer 2006



**Abbildung 8: Reiseabsicht mit einem Spezialreiseveranstalter in Prozent**

Behinderte Menschen informieren sich im Vorfeld ihrer Reise überwiegend über das Internet. 36,8% gaben an, über diesen Weg ihre Reise zu organisieren. Größte Nutznießer sind Vermieter, Tourist-Informationen sowie Reisebüros. Diese haben offenbar weniger Beratungsaufwand im Vorfeld, schöpfen aber prozentual mehr Buchungen ab. Ohnehin spiegelt sich die gesamte Beratungsintensität und Erklärungsbedürftigkeit barrierefreier Reiseangebote im Buchungsverhalten wider. Für eine Buchung sind der persönliche Kontakt und das Vertrauen eben immer noch wichtige Grundvoraussetzungen, die über das Internet schwer bis gar nicht zu vermitteln sind. So liegen die Vorteile letztlich wieder beim Vermieter oder Reisemittler, die in einem persönlichen Beratungsgespräch den überwiegenden Teil der Umsätze generieren (58,9%).

Anzeige



**Barrierefreie Ferienwohnungen an der Nordsee**  
[www.whitesail.de](http://www.whitesail.de)

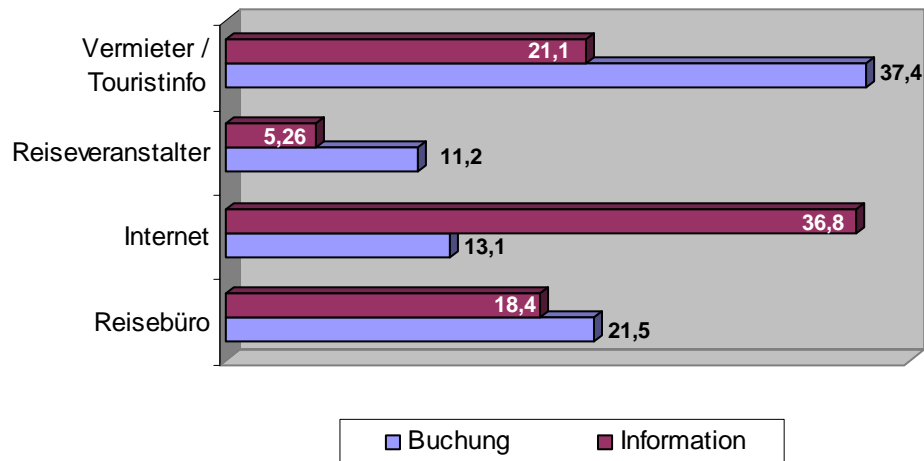


Abbildung 9: Vergleich Informations- und Buchungsverhalten in Prozent (TOP 4)

## 5. Besondere Anforderungen

Auf die Frage, was den Reisegästen im Urlaub auf keinen Fall fehlen darf, antwortete der überwiegende Anteil mit Ausstattungsmerkmalen, wie barrierefreies Übernachtungsangebot, behindertengerechtes Badezimmer, etc. Darüber hinaus wurde auch (unabhängig von der Behinderungsart) ein besonderes Augenmerk auf das gastronomische Angebot gelegt. Häufig ist das Angebot eines Buffets bereits ein K.O.-Kriterium. Gut nachvollziehbar, dass ein stark sehbehinderter Gast oder ein Rollstuhlfahrer besonders am Buffet auf unüberwindbare Barrieren treffen kann. Ein gästeorientierter und aufmerksamer Service am Tisch, kann hier mit Assistenzangeboten Abhilfe schaffen.

Anzeige

## 6. Spezielle Betrachtung der Reisebürokunden

Menschen mit Behinderungen die ihre Buchung im Reisebüro vornehmen, sind zu 60,9% körperbehindert. Der überwiegende Teil verbrachte seinen Urlaub mit Partner (60,9%) in einer Urlaubsdestination in Europa (69,9%). Als Verkehrsmittel wurde vornehmlich das Flugzeug (82,6%) genutzt. Reisebürokunden unternehmen durchschnittlich 2,7 Urlaubreisen mit durchschnittlich 11,4 Urlaubstagen.

Nur 26,1% der Reisebürokunden buchten bereits eine Reise mit einem Spezialreiseveranstalter. 88,2% könnten sich hingegen durchaus vorstellen, künftig mit einem Spezialveranstalter zu reisen. Der Verkauf eines derartigen Angebots könnte offenbar für Reisebüros sehr attraktiv sein, wobei darauf zu achten ist, dass der Wunsch nach Individualität beim Reisen Sorge getragen wird. Diejenigen Reisebürokunden, die bereits das Angebot eines Spezialveranstalters genutzt haben, erreichten gerade einmal eine Zufriedenheit von 2,33 (zum Vergleich: die durchschnittliche Zufriedenheit mit Reiseveranstalterangeboten liegt in Deutschland bei 2,07<sup>2</sup>). Dies liegt unter anderem an der mangelnden Berücksichtigung der individuellen Ansprüche von Menschen mit Behinderungen. Zum anderen werden Reisen häufig als Gruppenreisen angeboten, die den an Reiseangebote gestellten Anforderungen hinsichtlich eines integrativen Charakters oft nicht gerecht werden.

---

<sup>2</sup> Vgl. <http://www.kundenmonitor.de>

---

Anzeige

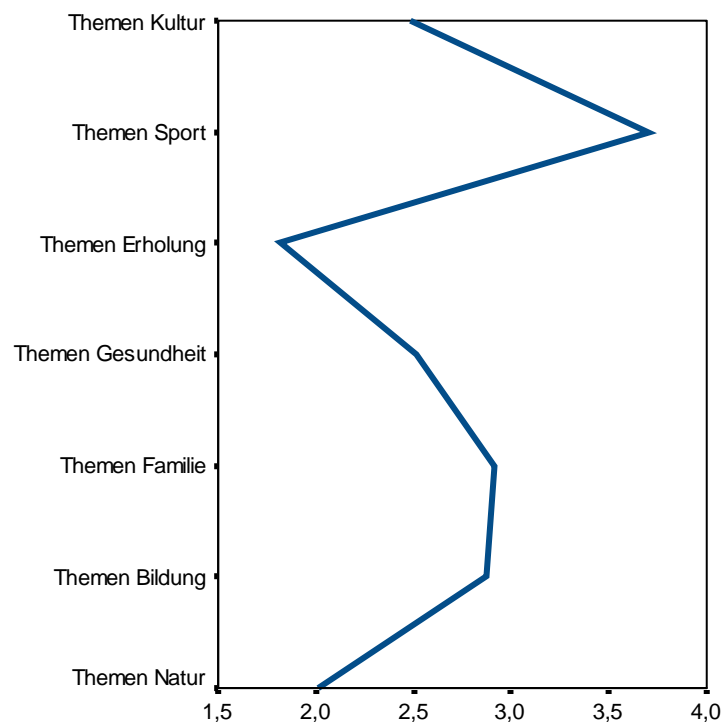


**Barrierefreie Ferienwohnungen an der Nordsee**  
**[www.whitesail.de](http://www.whitesail.de)**



## 7. Thematisches Urlaubsinteresse / Beratungsbedarf

Folgende Grafik zeigt die Bedeutung der unterschiedlichen Themen für einen behinderten Reisegast im Zusammenhang mit seiner Urlaubsreise. Der Fragebogen bot fünf Antwortmöglichkeiten von „außerordentlich wichtig“ bis „unwichtig“ an, die mit den Zahlen 1 bis 5 codiert wurden. Zur Auswertung wurden dann die entsprechenden Mittelwerte der unten genannten Motive verwendet:



**Abbildung 10: Die bedeutsamsten Themen im Zusammenhang mit einer Urlaubsreise**

Auf Basis der relevantesten Urlaubsthemen lassen sich auch für Reisemittler konkrete Rückschlüsse auf den Beratungsschwerpunkt ziehen. So sollte ein Expedient bei der Beratung die Themen Erholung und Natur besonders in den Vordergrund rücken. Wohingegen Sportangebote für den überwiegenden Anteil der Reisenden eine untergeordnete Rolle spielen.

Anzeige

[www.runa-reisen.de](http://www.runa-reisen.de)

... urlaub neu erleben ab sommer 2006

## 8. Bedeutsamste Elemente im Servicekreislauf

Entlang des allgemein anerkannten Servicekreislaufs / der Servicekette wurde die Wichtigkeit der Angebote entlang der einzelnen, vom Gast zu durchlaufenden, Stationen bewertet. Auch hierbei wurden Antworten von „außerordentlich wichtig“ bis „unwichtig“ vorgegeben und mit den Zahlen 1 bis 5 codiert.

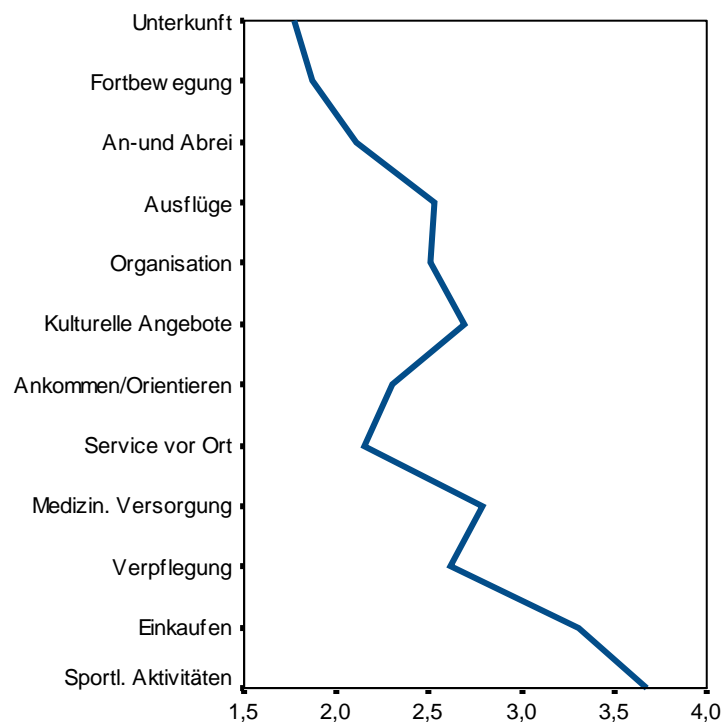


Abbildung 11: Elemente des Servicekreislaufs nach ihrer Bedeutung

Ausschlaggebend für einen zufriedenen Gast ist neben der Grundvoraussetzung einer der Behinderungsform entsprechend geeigneten Unterkunft und einer barrierefreien Gestaltung des Urlaubsortes, gerade das Serviceangebot vor Ort.

Anzeige



**Barrierefreie Ferienwohnungen an der Nordsee**  
[www.whitesail.de](http://www.whitesail.de)

Hierzu zählen unter anderem pflegedienstliche Versorgungsangebote am Ort sowie Serviceangebote zur Erleichterung des Alltags (Einkaufsservice,...). Sportliche Aktivitäten fällt keine besondere Bedeutung zu. Dies deckt sich mit den entsprechenden Ergebnissen hinsichtlich des Interesses an dieser Thematik.

Im Bereich der Fortbewegung am Urlaubsort sollten sehbehindertengeeignete Ampelanlagen ebenso vorhanden sein, wie öffentliche Verkehrsmittel (beispielsweise Niederflerbusse). Darüber hinaus erwarten Rollstuhlfahrer ebene Fußwege und ausreichend abgesenkte Bordsteinkanten.

---

Anzeige

[www.runa-reisen.de](http://www.runa-reisen.de)

... urlaub neu erleben ab sommer 2006