

Einsatz für barrierefreies Reisen

VON JAN SCHNETTLER

Es ist eine Szene, wie Behinderte sie täglich erleben. Eine Frau, der beide Beine amputiert wurden, fliegt nach Amerika. Am deutschen Startflughafen lässt man sie weitestgehend alleine, die Helfer tragen sie schließlich ebenso hilf- wie lustlos ins Flugzeug. Kaum in Amerika angekommen, ändert sich das Bild drastisch: Äußerst zuvorkommend, freundlich und sichtlich geschult wird die Frau behutsam aus dem Flieger befördert.

„Deutschland ist in Sachen Behindertenversorgung eine Service-wüste“, sagt Konstantin Voswinkel. „Barrierefreiheit wird hierzulande immer noch zu sehr als bauliches Thema betrachtet, viel zu wenig unter dem Serviceaspekt.“ Der 31-Jährige muss es wissen: Zeit seines Lebens sitzt er im Rollstuhl, kann sich nur auf Stützen fortbewegen. In seiner Mobilität jedoch ließ er sich nie einschränken, reist gerne und viel. Nicht zuletzt deswegen gründete Voswinkel 2006 „Disabled Travel Consultants“. Seitdem berät seine Ein-Mann-Firma Unternehmen aus der touristischen Servicekette, wie sie ihre Leistungen behindertenfreundlicher gestalten können.

„Es herrscht einfach zu viel Unwissen“, sagt der Düsseldorfer, der in den USA Hotelbetriebswirtschaft studierte und danach in mehreren amerikanischen Hyatt-Hotels arbeitete. „Oft sind es schon kleine Details, die mit wenig Kostenauf-

wand verbunden sind, die uns das Leben erleichtern.“ So könne etwa Check-In-Personal auf Augenhöhe mit Rollstuhlfahrern reden, Hotelangestellte beim Rufen eines Taxis die Rollstuhl-Problematik bedenken. „Wir Behinderten haben tag-ein, tagaus mit Barrieren zu tun“, so Voswinkel. „Dies könnte, gerade im Urlaub, durch zusätzlichen Service problemlos ausgeglichen werden.“

Empfehlungen für Schönefeld

Bisher hat Voswinkel unter anderem mit dem Hauptbahnhof und dem Sheraton am Flughafen zusammen gearbeitet, ebenso mit dem Airport Nürnberg. „Der Flughafen Berlin-Schönefeld wird gerade nach meinen Empfehlungen umgebaut“, sagt er. „Im Behinder-

ten-WC war etwa der Spiegel zu hoch angebracht.“ Der Düsseldorfer Airport habe sich jedoch beratungsresistent gezeigt. „Dort arbeitet man bereits mit der Behindertenbeauftragten NRW zusammen und glaubt, optimal auf die Bedürfnisse von Behinderten eingestellt zu sein. Ich habe das anders erlebt.“

Angesichts der demographischen Entwicklung sieht Voswinkel den Tourismus von Behinderten und Senioren als brachliegendes Marktsegment – bis auf einige Spezialanbieter sei dies ein Markt, der noch gar nicht bedient wird. „Lange rannte die Branche den Golfen hinterher, dabei gibt es viel mehr Behinderte. Und die müssen nicht weniger zahlungskräftig sein.“

www.dtc-consultants.de



Konstantin Voswinkel in seinem Büro am Kaiser-Friedrich-Ring. RP-FOTO: PAUL ESSER