

Mehr Gäste. Mehr Komfort. Mehr Zukunft.

Barrierefreiheit in der Hotellerie

Einleitung:

Gastfreundschaft lebt davon, dass sich alle willkommen fühlen – vom ersten Klick auf der Website bis zum entspannten Moment im Hotelzimmer. Für die moderne Hotellerie bedeutet Barrierefreiheit daher weit mehr als das Erfüllen gesetzlicher Vorgaben: Sie ist Ausdruck von Qualität, Professionalität und echtem Serviceverständnis.

Ob Familien mit Kinderwagen, ältere Reisende, Menschen mit temporären oder dauerhaften Einschränkungen – die Ansprüche an Komfort, Sicherheit und Orientierung steigen stetig. Hotels, die barrierefrei denken und handeln, schaffen nicht nur bessere Aufenthalte, sondern auch Vertrauen. Sie ermöglichen selbstbestimmtes Reisen, verlängern Aufenthaltsdauern und sprechen neue Gästesegmente an – ganz ohne den Charakter oder Stil des Hauses zu verlieren.

Diese Broschüre richtet sich an Hotelbetriebe, die Barrierefreiheit als Chance begreifen: als Investition in Zufriedenheit, Auslastung und Zukunftsfähigkeit. Sie zeigt auf, wie barrierefreies Bauen, Sanieren und Kommunizieren praxisnah gelingt – und warum gerade die Hotellerie davon in besonderem Maße profitiert.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Individuelle Nutzbarkeit: Zimmer und Aufenthaltsräume, die unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht werden.
- Wettbewerbsvorteil: Barrierefreie Angebote sind stärker gefragt denn je.
- Wirtschaftlicher Nutzen: Frühzeitig geplante Maßnahmen sparen Kosten und erhöhen die Aufenthaltsdauer Ihrer Gäste.

Während sich Barrierefreiheit im Neubau besonders effizient integrieren lässt, bieten auch Sanierungen viele clevere Möglichkeiten, den Standard eines Hotels deutlich zu heben.

TIPP: Achten Sie darauf, dass Barrierefreiheit bei allen Um- und Neubauten bereits von Beginn an berücksichtigt wird. Besonders wichtig ist, dass die Anforderungen zur Barrierefreiheit verbindlich und eindeutig vertraglich mit allen Vertragspartnern festgelegt werden – etwa mit Architekt/innen, Ziviltechniker/innen, Baufirmen und weiteren Beteiligten. Nur so kann sichergestellt werden, dass Barrierefreiheit nicht nur geplant, sondern auch korrekt umgesetzt wird.

Gesetzliche Vorgaben und Standards in Österreich

Für Hotelbetriebe gelten unterschiedliche Verpflichtungen zur Einhaltung von Barrierefreiheit. Unabhängig von der Betriebsgröße gilt jedoch: Gäste mit Behinderungen dürfen nicht diskriminiert werden. Da subjektive Diskriminierung schwer einschätzbar ist, lohnt es sich, die einschlägigen Normen einzuhalten.

ÖNORM B 1600 – zentrale Standards

Die ÖNORM B 1600 definiert konkrete, praxisorientierte Anforderungen. Dazu gehören unter anderem:

- Türbreiten mind. 80 cm, Gangbreiten mind. 120 cm – erleichtert die Nutzung mit Rollstuhl, Rollator oder Begleitperson.
- Bewegungsflächen von mind. 150 × 150 cm – entscheidend in Sanitärbereichen und Zimmern.
- Bodengleiche Duschen & unterfahrbare Waschtische – essenziell für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen.
- Bedienelemente in 80–100 cm Höhe – komfortabel erreichbar im Sitzen und im Stehen.
- Kontrastreiche Gestaltung – unterstützt die Orientierung bei Sehbeeinträchtigung.

ÖVE/ÖNORM EN 17210:2021 – funktionale Anforderungen

Diese Norm formuliert übergeordnete funktionale Ziele auf Basis von „Design for All“ / Universal Design. Sie gilt für:

- Neubau, Umbau, Sanierungen
- Innenräume, Außenanlagen, Stadträume

Da ihr Anwendungsbereich größer ist als jener der ÖNORM B 1600, wird diese schrittweise erweitert. Eine Ergänzungsnorm (ÖNORM B 1604) ist bereits in Arbeit.

Barrierefreiheit kommunizieren - Erwartungen klären, Missverständnisse verhindern

Viele Gäste wissen nicht, welche konkreten barrierefreien Angebote ein Betrieb tatsächlich bietet. Ehrliche, transparente Kommunikation ist daher das A und O, um Vertrauen aufzubauen, realistische Erwartungen zu setzen und Missverständnissen vorzubeugen.

Empfohlen wird ein Access-Statement, das sachlich und offen beschreibt:

- welche Bereiche barrierefrei nutzbar sind
- welche Einschränkungen bestehen
- welche individuelle Unterstützung angeboten wird

Vorgeschlagen wird, bei jeder Zimmerbuchung eine Beschreibung der Einrichtung und des Angebotes zu geben. (siehe Beispiel Exkurs II)

Wichtig ist dabei, nichts zu beschönigen und nichts wegzulassen: Nur durch klare und wahrheitsgemäße Angaben können Gäste einschätzen, ob ein Angebot für sie passt.

Statt unpräziser Zusagen schaffen Bilder, Pläne und offene Gespräche echte Klarheit – und verhindern so Enttäuschungen oder ungewollte Diskriminierung. Ehrliche Kommunikation ermöglicht Gästen nicht nur eine souveräne Entscheidung, sondern wirkt sich auch direkt auf ihre Zufriedenheit aus.

Denn falsche Versprechungen schaffen falsche Erwartungshaltungen – und nichts führt zu größerer Enttäuschung, als wenn diese Erwartungen vor Ort nicht erfüllt werden können.

Typische Barrieren vermeiden - Erfolgsfaktoren für Hotellerie

1. Eingangsbereich – sicher ankommen

- Stufen vermeiden: Rampen oder ebenerdige Zugänge
- Automatisierte, ausreichend breite Eingangstüre
- Rutschfeste Bodenbeläge im Außenbereich
- Rezeption mit höhenangepasster Kommunikationsmöglichkeit

Hinweis: Auch Self-Check-In-Automaten müssen barrierefrei nutzbar sein.

2. Orientierung & Wahrnehmung

- Klare Kontraste zwischen Boden, Wand und Türen
- Angenehm helle, blendfreie Beleuchtung
- Ergänzende akustische und/oder visuelle Signale bei der Brandmeldeanlage und im Personenaufzug
- Gut strukturierte Raumaufteilung und eindeutige Wegeführung

3. Restaurants & Frühstücksräume

Neben der baulichen Gestaltung ist ein achtsamer Service entscheidend:

- Tische ohne Höhen- oder Stufenhindernisse
- Vorlesen oder Erklären der Speisekarte
- Unterstützung am Buffet
- Hilfe beim Schneiden von Speisen bei Bedarf
- Fragen an den Gast (auch an den gehörlosen Gast), nicht an eine Begleitperson

4. Hotelzimmer – Bewegungsfreiheit schaffen

- Breite Bewegungs- und Türbereiche
- Gut erreichbare Stauraumlösungen
- Klare Raumanordnung und ausreichende Beleuchtung
- Unterfahrbare Tische und Betten

5. Badezimmer – Sicherheit & Funktion vereinen

- Bodengleiche Duschen mit Haltegriffen
- Unterfahrbare Waschtische mit erreichbaren Armaturen
- Rutschhemmende Bodenbeläge
- Spiegel nutzbar im Sitzen und im Stehen
- Ausreichend Platz und Haltegriffe beim WC

6. Spa-Bereich – echte Teilhabe ermöglichen

Ein barrierefreier Zugang zum Pool (z.B. via Hebelifter) ist ein massiver Wettbewerbsvorteil, da er selten angeboten wird.

Wichtig ist auch die Zugänglichkeit von:

- Saunen
- Ruheräumen
- Massage- und Wellnessbereichen

Praktische Schritte zur Umsetzung

1. Bestandsaufnahme: Alle bestehenden Barrieren erfassen.
2. Prioritäten definieren: Sicherheitsrelevante Bereiche zuerst.
3. Fachberatung einholen: Planer/innen und Sachverständige für Barrierefreiheit.
4. Förderungen prüfen: Vor Baubeginn alle Programme sichten.
5. Qualifizierte Handwerker/innen beauftragen: Erfahrung im barrierefreien Bauen ist entscheidend.

Fazit: Barrierefreiheit zahlt sich aus

Barrierefrei gestaltete Hotels sind komfortabler, sicherer und attraktiver für alle Gäste – und verschaffen einen klaren wirtschaftlichen Vorteil. Wer heute barrierefrei plant, schafft morgen ein nachhaltiges, zukunftsfähiges Gästeerlebnis.

Exkurs I:

Das Barrierefreiheitsgesetz (BAFG) mit Fokus auf die Hotellerie in Österreich

Gültigkeit:

seit 28. Juni 2025

Gilt für:

Hotels, die Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr für Verbraucher/innen anbieten, z.B. Online-Check-in, Online-Buchungen oder Webshops

Ausnahme: Kleinstunternehmen

Das BaFG gilt nicht für Kleinstunternehmen, also Betriebe mit

- weniger als 10 Mitarbeiter/innen und
- höchstens 2 Mio. € Jahresumsatz / Jahresbilanzsumme

Diese Ausnahme gilt auch dann, wenn über die Website eine Online-Buchung oder ein Webshop angeboten wird.

Was ist das Barrierefreiheitsgesetz?

Das Barrierefreiheitsgesetz (BaFG) setzt die EU-Richtlinie über Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen – den sogenannten European Accessibility Act (EAA) – in österreichisches Recht um. Es verpflichtet Unternehmen, bestimmte Produkte und Dienstleistungen barrierefrei anzubieten, sodass sie von allen Menschen – auch mit Behinderungen – selbstständig und gleichberechtigt genutzt werden können.

Wichtig: Das BaFG ist kein Baugesetz. Es betrifft ausschließlich bestimmte Produkte und Dienstleistungen, insbesondere im digitalen Bereich, nicht bauliche Maßnahmen oder Umbauten.

Wann gilt das BaFG für Hotels?

Anwendungsbereich:

Das BaFG gilt nur dann, wenn ein Hotel Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr für Verbraucher/innen anbietet, insbesondere:

- Online-Buchung über die eigene Website
- Buchungs- oder Gutscheinshop
- Online-Check-in / digitale Self-Services
- kostenpflichtige digitale Zusatzleistungen

Ohne Online-Buchung oder vergleichbare digitale Angebote ist das BaFG grundsätzlich nicht anwendbar.

Achtung:

Auch wenn das BaFG nicht greift, besteht dennoch eine Verpflichtung zur digitalen Barrierefreiheit nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) - allerdings ohne BaFG-Pflichten wie Barrierefreiheitserklärung oder Verwaltungsstrafen.

Was müssen betroffene Hotels erfüllen?

1. Digitale Barrierefreiheit ist Pflicht

(sofern das BaFG anwendbar ist)

Alle digitalen Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr müssen barrierefrei sein, insbesondere:

- Website inkl. Online-Buchung
- Buchungs- und Anfrageformulare
- Gutschein- und Bestellshops
- Online-Check-in / digitale Self-Services
- PDFs (Preislisten, Broschüren, AGB)
- Newsletter & digitale Gästekommunikation
- Videos (Untertitel, verständliche Inhalte)

Ziel:

- Bedienbarkeit per Tastatur
- klare Struktur & gute Lesbarkeit
- Screenreader-Kompatibilität
- verständliche Sprache
- gleichberechtigter Zugang für alle Nutzer/innen

2. Externe Systeme entbinden nicht von der Verantwortung

Wer externe Anbieter nutzt (z.B. Buchungstrecken, Gutscheinshops, Direktbuchungs-Module), bleibt rechtlich verantwortlich.

Tipps:

- Barrierefreiheit vertraglich absichern
- Konformität mit den „Web Content Accessibility Guidelines“ (WCAG) oder entsprechende Nachweise verlangen

3. Keine Übergangsfristen für Webseiten

Wichtig und oft missverstanden:

Die im BaFG genannten Übergangsfristen gelten nicht für Websites und Online-Buchungen. Diese Fristen betreffen vor allem physische Produkte wie Ticket- oder Check-in-Automaten.

Tipps:

- Wenn eine Online-Buchung über die Website möglich ist, muss diese seit 28.06.2025 barrierefrei sein.
- Es gibt keine Schonfrist und keine Berufung auf Übergangsbestimmungen für Websites.

4. Wahrheitsgemäße Information

Barrierefreiheit sollte niemals vorgetäuscht werden!

Wenn bestimmte Bereiche (z.B. Gebäude, Zimmer) nicht barrierefrei sind, muss dies klar und transparent kommuniziert werden. (s.o. Access Statement)

Ihre To-dos auf einen Blick

Kurzfristig (sofort relevant)

- Prüfen: Gilt das BaFG für meinen Betrieb?
- Falls ja: Website & Online-Buchung auf WCAG-Konformität prüfen
- PDFs barrierefrei gestalten oder ersetzen
- Dienstleister/innen zur Barrierefreiheit verpflichten
- Barrierefreiheitserklärung erstellen (falls BaFG-pflichtig), alle Infos dazu finden Sie [hier](#).

Mittelfristig

- Standards für digitale Kommunikation festlegen
- Mitarbeitende sensibilisieren
- Relaunches & Systemwechsel BaFG-konform planen

Langfristig

- Digitale Barrierefreiheit dauerhaft sicherstellen
- Barrierefreiheit als Qualitäts- und Servicefaktor etablieren

Kontrolle

Im Anwendungsbereich des Barrierefreiheitsgesetzes finden keine Prüfungen vor Ort im Betrieb statt. Die Überprüfung erfolgt ausschließlich online, indem kontrolliert wird, ob die auf der Website angebotenen digitalen Dienstleistungen die gesetzlichen Barrierefreiheitsanforderungen erfüllen (insbesondere WCAG-Konformität).

Bei festgestellten Verstößen wird der betroffene Betrieb schriftlich durch die zuständige Behörde informiert und zur Behebung aufgefordert.

Die zentrale Marktüberwachung nach dem Barrierefreiheitsgesetz ist beim Sozialministeriumservice – Landesstelle Oberösterreich eingerichtet.

Mögliche Maßnahmen der Behörde

Je nach Art und Schwere des Verstoßes kann die Behörde unter anderem:

- die Behebung formaler Mängel verlangen
- die Herstellung der Barrierefreiheit vorschreiben
- im Extremfall ein Verkaufs- bzw. Bereitstellungsverbot für digitale Dienstleistungen aussprechen
- Verwaltungsstrafen verhängen

Strafrahmen

Die Höhe der Geldstrafen richtet sich nach:

- der Art der Verwaltungsübertretung und
- der Größe des Unternehmens.
- Für Großunternehmen können Geldstrafen bis zu 80.000 € betragen.
- Für Kleinunternehmen und KMU sind geringere Strafhöhen vorgesehen.

Mitwirkungspflicht der Unternehmen

Alle betroffenen Wirtschaftsakteure sind verpflichtet, mit der Marktüberwachungsbehörde zusammenzuarbeiten und die für die Prüfung erforderlichen Informationen bereitzustellen.

Exkurs II:

Beispiel für ein Access Statement

Folgendes Beispiel dient zur Orientierung und Adaptierung für Ihren Betrieb:

Access-Statement - Barrierefreiheit in unserem Hotel

Wir möchten allen Gästen einen möglichst selbstständigen, sicheren und komfortablen Aufenthalt ermöglichen. Barrierefreiheit verstehen wir dabei nicht als Sonderleistung, sondern als Teil unserer Servicequalität.

Daher informieren wir offen und transparent über unsere barrierefreien Angebote sowie über bestehende Einschränkungen, damit Sie Ihre Reise und Ihren Aufenthalt realistisch planen, gut vorbereiten und bestens genießen können.

Digitaler Zugang

Unsere Website und unsere Online-Buchungstrecke wurden nach anerkannten Barrierefreiheitsstandards optimiert. Dazu gehören unter anderem:

- einfache und logisch strukturierte Navigation
- Bedienbarkeit per Tastatur
- Kompatibilität mit Screenreadern
- ausreichend hohe Farbkontraste

Sollten Sie beim Online-Buchen Unterstützung benötigen oder Fragen zu den Angaben haben, helfen wir Ihnen gerne telefonisch oder per E-Mail weiter.

Bauliche Barrierefreiheit

Folgende Bereiche unseres Hotels sind barrierefrei nutzbar:

- stufenloser Haupteingang
- Aufzug zu allen öffentlichen Bereichen
- Restaurant und Frühstücksbereich
- barrierefreier Zugang zum SPA-Bereich

Folgende Einschränkungen möchten wir offen kommunizieren:

- nicht alle Zimmer sind vollständig barrierefrei ausgestattet
- einzelne Türbreiten oder Bewegungsflächen entsprechen nicht durchgehend den aktuellen Normen
- bauliche Gegebenheiten eines Bestandsgebäudes können in Teilbereichen Einschränkungen mit sich bringen

Gerne besprechen wir vor Ihrer Anreise, ob unser Angebot zu Ihren individuellen Bedürfnissen passt.

Praktische Informationen bei der Zimmerbuchung (Beispiel)

Um eine realistische Einschätzung zu ermöglichen, geben wir bei der Zimmerbuchung konkrete und nachvollziehbare Informationen an:

Zimmerbeschreibung (Beispiel)

Das Zimmer ist 26 m² groß und mit Vinylboden ausgestattet.

Zur Ausstattung zählen eine steuerbare Klimaanlage, Telefon, SAT-TV, Außenbeschattung, Safe sowie eine Kaffee- und Teestation.

Im Zimmer befinden sich ein Doppelbett, ein bequemer Sessel, eine Kofferablage, ein Ganzkörperspiegel sowie eine Haltestange am Schreibtisch.

Das Badezimmer verfügt über eine Schiebetür und eine bodengleiche Rainshower-Dusche mit Duschklapsessel. Zusätzlich sind ein Kosmetikspiegel und ein Fön vorhanden.

Diese detaillierten Angaben helfen unseren Gästen, selbstständig zu entscheiden, ob das Zimmer für sie geeignet ist.

Barrierefreiheit in weiteren Bereichen (Beispiel)

SPA- & Wellnessbereich

Unser SPA-Bereich ist barrierefrei erreichbar.

Für die Wasserbecken steht ein mobiler Hebelifter zur Verfügung.

Die Duschen sind bodengleich ausgeführt und somit auch für Gäste mit eingeschränkter Mobilität nutzbar.

Individuelle Unterstützung

Unser Team ist im Umgang mit unterschiedlichen Bedürfnissen geschult und unterstützt Sie gerne – zum Beispiel:

- beim Check-in
- beim Zugang zu einzelnen Gebäudeteilen
- beim Handling des Gepäcks
- bei Fragen zur Ausstattung oder zu Abläufen im Haus

Für individuelle Anliegen oder Rückfragen kontaktieren Sie uns bitte jederzeit unter:

Telefon: Nummer des Betriebes einfügen

E-Mail: Adresse des Betriebes einfügen

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Fachverband Hotellerie, Wirtschaftskammer Österreich, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

Autorinnen: Mag.^a Barbara Schmied-Länger, Fachverband Hotellerie und Ing.ⁱⁿ Maria Grundner, Expertin zum Barrierefreien Bauen

Hersteller und Layout: Bundesministerium für Wirtschaft, Energie und Tourismus, Stubenring 1, 1010 Wien

Haftung

Trotz sorgfältiger Bearbeitung wird für die Ausführungen keine Gewähr übernommen und eine Haftung der Autor/innen oder der Herausgeber/innen ausgeschlossen.

Juni 2026