



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
WIEN
Vienna University of Technology

DIPLOMARBEIT

Fliegen ohne Barrieren

Untersuchung der Kriterien für Barrierefreiheit an einem Verkehrsbauwerk
am Beispiel Terminal 3 am Flughafen Wien

**ausgeführt zum Zwecke der Erlangung des akademischen Grades
einer Diplom-Ingenieurin
unter der Leitung**

Prof. Dipl.-Ing. Dr. tech. Dörte Kuhlmann

E259.4

Institut für Architekturwissenschaften/Fachbereich Architekturtheorie
und

Univ. Lektorin Dipl.-Ing. Monika Anna Klenovec

eingereicht an der Technischen Universität Wien

Fakultät für Architektur und Raumplanung

von

Liliya Berova

0327170

Kettenbrückengasse 20/27, A-1040 Wien

*„Flughäfen sollten Orte der Ruhe sein,
leicht zu verstehen und einfach zu gebrauchen“.*

Norman Foster

Vorwort

Mit dem Verlassen der UN-Behindertenrechtskonvention im Jahr 2006, wird zum ersten Mal nicht mehr der Mensch mit einer Behinderung, sondern die Umgebung als Behinderung definiert. Anhand dieser neuen Definition und im Sinne des Diskriminierungsverbotes laut dem Bundes-Verfassungsgesetz wird die Barrierefreiheit für alle Menschen unabhängig von einer körperlichen oder geistigen Beeinträchtigung erfordert und gesetzlich verpflichtend.

In dieser Diplomarbeit werden die Kriterien für die Umsetzung der Barrierefreiheit in der Architektur und im Bauwesen untersucht. Anhand eines öffentlichen Verkehrsbauwerkes – Terminal 3 am Flughafen Wien – wird in dieser Diplomarbeit über die Rolle der Architekten, Bauherren, Gesetzesgeber und Gesellschaft bei der Umsetzung der Barrierefreiheit und über die Anforderungen mobilitätseingeschränkter Personen an die gebaute Umgebung diskutiert.

Im ersten Teil der Diplomarbeit erfolgt eine Recherche zu den Themen Mobilität, Behinderung und Barrierefreiheit, sowie der aktuellen Gesetzeslage betreffend barrierefreies Planen und Bauen.

Im zweiten Teil der Diplomarbeit erfolgt eine Diskursrekonstruktion der Bau- und Planungsprozesse, sowie der Ausbesserungsarbeiten am Terminal 3. Dafür wurden der Rechnungshofbericht über das Projekt „Skylink“ und verschiedene Zeitungsartikel studiert und Interviews mit Expertinnen und Experten für Barrierefreiheit, Architekten des Terminals 3 und Bauherrn die Flughafen Wien AG durchgeführt.

Die Untersuchung des Terminalgebäudes auf Funktionalität und Barrierefreiheit setzt sich aus Vor-Ort-Begehungen, eigener Fotodokumentation und empirischen Erhebungen - qualitative Interviews mit betroffenen Menschen und quantitative Befragungen der Allgemeinheit - zusammen. Als Ergebnis dieser Forschungsmethode wurde eine qualitative Bewertung des Gebäudes aus der Sicht der Nutzer, sowie die Wünsche und Verbesserungsvorschläge mobilitätseingeschränkter Menschen an die gebaute Umgebung erfasst.

Abstract

With the adoption of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities in 2006, it was recognized for the first time that disability results from the interaction between persons with impairments and attitudinal and environmental barriers that hinders their full and effective participation in society on an equal basis with others. With this new definition, accessibility for all people, regardless of their physical or mental impairment is considered a constitutional right.

This master thesis reviews the criteria for the implementation of accessibility in architecture and construction and the roles of the architects, builders, legislators and society. The example provided is the implementation of accessibility and the requirements of mobility impaired people Terminal 3 at the Vienna International Airport.

The first part of the thesis is dedicated to a research on the topics of mobility, disability and accessibility, and the current legislation regarding barrier free planning and building.

The second part presents the processes of planning, construction and repair works at Terminal 3, based on the audit report, various newspaper articles and interviews with experts on the subject of barrier free design and the architects and building contractors involved in the project.

The review of the building's functionality and accessibility is based on observations during on-site visits and empirical research – interviews with affected people and public surveys. The result of this research shows a qualitative evaluation of the building from the user's perspective as well the wishes and improvement proposals of mobility-impaired people towards the building and its environment.

Inhaltsverzeichnis

1.Einleitung	13
1.1.Problemstellung.....	13
1.2.Aufbau der Arbeit.....	14
2.Mobilität	16
3.Definition Behinderung	21
4.Barrierefreiheit und bautechnische Anforderungen	24
4.1.Barrierefreiheit.....	24
4.2.Bautechnische Anforderungen von mobilitätsbeeinträchtigten Menschen.....	32
4.2.1.Bewegungsbeeinträchtigte Menschen.....	32
4.2.2.Sinnesbeeinträchtigte Menschen.....	37
5.Rechtliche Grundlagen betreffend Barrierefreiheit	46
5.1.Rechtliche Grundlagen international.....	46
5.1.1.UN-Behindertenrechtskonvention.....	46
5.1.2.Charta der Grundrechte der Europäischen Union.....	49
5.1.3.Europäische Richtlinien.....	50
5.1.4.Europäische Verordnungen.....	50
5.1.5.Europäische und Internationale Normen.....	52
5.2.Rechtliche Grundlagen in Österreich.....	53
5.2.1.Bundes-Verfassungsgesetz.....	54
5.2.2.Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz.....	54
5.2.3.ArbeitnehmerInnenschutzgesetz.....	55
5.2.4.Arbeitsstättenverordnung.....	56
5.2.5.Bauordnung und Bautechnikverordnung der Bundesländer.....	56
5.2.6.Bundesvergabegesetz.....	57
5.2.7.Österreichische Richtlinien.....	57
5.2.8.Österreichische Normen.....	58
6.Barrierefreiheit am Terminal „Check In 3“	61
6.1.Bedeutung der Barrierefreiheit an Flughäfen.....	61
6.2.Vom Projekt „Skylink“ zum Terminal „Check-In 3“.....	63
6.3.Kritik zur Barrierefreiheit am „Check-In 3“.....	67
6.3.1.Die Medien über „Check-In 3“.....	67
6.3.2.Die Behindertenorganisationen über „Check-In 3“.....	69
6.4.„Check-In 3“ – die Fakten.....	74

7.Barrierefreiheit am Terminal 3 - Untersuchung und Analyse.....	79
7.1.Barrierefreie An- und Abreise vom Flughafen Wien	86
7.1.1.Parkhaus 4.....	87
7.1.2.Abflugebene 1 (Drop-off, Taxi).....	92
7.1.3.Ankunftsebene 0 (Drop-on, Bus)	95
7.1.4.Ebene -2 (S-Bahn, CAT).....	96
7.2.Ankunftsebene – Ebene 0.....	102
7.2.1.Ankunftshalle.....	102
7.2.2.Treffpunkt – „Meeting Point“ und Informationsschalter.....	106
7.3.Abflugebene – Ebene 1.....	108
7.3.1.Familien- und Mobilitätsservice.....	109
7.3.2.Check-in-Bereich.....	112
7.3.3.Bordkarten- und Sicherheitskontrolle.....	114
7.4.Pier.....	116
7.4.1.Gate-Bereich.....	116
7.4.2.Lounge.....	122
7.5.Ankunft und Gepäckausgabehalle.....	123
7.6.Visuelles Leitsystem.....	126
7.6.1.Statisches Leitsystem.....	126
7.6.2.Info-Monitore und -tafeln.....	128
7.7.Erschließung.....	129
7.7.1.Aufzüge	129
7.7.2.Rolltreppen.....	131
7.7.3.Treppen.....	133
7.7.4.Laufbänder.....	135
7.7.5.Blindenleitsystem.....	135
7.8.Barrierefreie Toiletten.....	136
8.Schlussfolgerung.....	145
9.Anhang.....	147
9.1.Qualitative Interviews.....	147
9.2.Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung am Flughafen Wien	212
9.3.Fragebogen Auswertung.....	219
9.4.Übersichtsplan Flughafen Wien.....	241
9.5.Tabellenverzeichnis.....	242
9.6.Abbildungsverzeichnis.....	244
9.7.Quellenverzeichnis.....	252

Abkürzungsverzeichnis

ADG	Antidiskriminierungsgesetz
AschG	ArbeitnehmerInnenschutzgesetz
ASI	Austrian Standards Institute
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BGStG	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz
BIZEPS	BIZEPS - Zentrum für Selbstbestimmtes Leben
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
BMVIT	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
BMWFI	Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend
BSVÖ	Blinden- und Sehbehindertenverband Österreich
BVergG	Bundesvergabegesetz
CEN	Europäische Komitee für Normung
CENELEC	European Committee for Electrotechnical Standardization (Europäische Komitee für elektrotechnische Normung)
DIN	Deutsches Institut für Normung
EN	Europäische Normen
ETSI	European Telecommunications Standards Institute (Europäische Institut für Telekommunikationsnormen)
EU	Europäische Union
Hilfsgemeinschaft	Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health (Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit)
ISO	International Organization for Standardization (Internationale Organisation für Normung)
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
OIB-Richtlinie	Richtlinie des Österreichischen Institut für Bautechnik
ON	Österreichisches Normungsinstitut
ÖNORM	Österreichische Norm
UN	United Nations (Vereinigte Staaten)
VIE	Vienna International Airport (Flughafen Wien)
WHO	World Health Organisation (Weltgesundheitsorganisation)

1. Einleitung

1.1. Problemstellung

Heutzutage ist Mobilität für Menschen eine wichtige Voraussetzung für die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben. Da alltägliche Aktivitäten, wie Arbeiten, Bildung, Versorgung oder Erholung sehr selten am gleichen Standort stattfinden, ist die uneingeschränkte Mobilität im Sinne von „Beweglichkeit“ als Grundbedürfnis und das Recht auf Mobilität als Grundrecht aller Menschen zu bezeichnen. Laut der letzten bundesweiten Mobilitätserhebung in Österreich aus dem Jahr 1995 legen Menschen mit Mobilitätseinschränkung im Vergleich zu Menschen ohne Mobilitätseinschränkung deutlich weniger Wege zurück.

Eine Mobilitätseinschränkung wurde nach dem früheren „medizinischen“ Modell von Behinderung nur in Verbindung mit einer körperlichen Beeinträchtigung gebracht. Durch die UN-Behindertenrechtskonvention ändert sich dieses Verständnis von Behinderung zu einem „sozialen“ Modell, indem eine Behinderung nur mehr in Wechselwirkung zwischen Menschen mit Beeinträchtigungen und Barrieren (bauliche, sozial, informationelle und kommunikative) aus der Umgebung vorkommt. Mobilitätseingeschränkt nach dieser Definition sind nicht nur Menschen mit Beeinträchtigungen, sondern alle Menschen in den verschiedenen Lebensphasen, wenn auch nur vorübergehend. Dadurch entwickelt sich der Begriff „behindertengerecht“ (Anpassung der Umgebung für Menschen mit Beeinträchtigungen) zu „barrierefrei“ - *„zukunftsweisende Gestaltung unseres Lebensraums und die Gewährleistung größtmöglicher Flexibilität und Nutzbarkeit für ALLE Menschen – in jedem Alter, mit jeder Einschränkung – ohne technische oder soziale Abgrenzung“*¹, so Mag. Arch. Reinfried Blaha

Laut statistischen Daten ist das barrierefreie Planen und Bauen für 1,7 Mio. Menschen der österreichischen Bevölkerung oder für jeden 7. Mensch weltweit eine Voraussetzung für Mobilität. Da Prognosen über die nächsten 35 Jahre einen deutlichen Alterungsanstieg der Bevölkerung in Europa zeigen und ältere Menschen laut statistischen Daten am meisten von Mobilitätseinschränkungen auf Grund von Bewegungs- oder Sinnesbeeinträchtigungen betroffen sind, scheint Barrierefreiheit auch in Zukunft immer mehr an Bedeutung zu gewinnen.

Obwohl es aber bereits viele Gesetze, Richtlinien und normative Bestimmungen zum Thema barrierefreies Planen und Bauen gibt, kommt es immer wieder vor, dass die Menschen mit den verschiedenen baulichen Barrieren in ihrem Alltag konfrontiert werden. Im Jahr 2012, mit 4 Jahren

¹ Blaha, R.: „Barrierefreiheit beginnt im Kopf“, OIB-Aktuell, 9. Jahrgang (12 / 2008), Seite 14–18, Online: http://www.easyentrance.at/content/sites/default/files/Heft%204_FB_Barrierefreiheit_RBlaha.pdf, abgerufen am 10.02.2015

Verspätung und fast doppelt so hohen Baukosten wie veranschlagt, ist der neue Terminal 3 am Flughafen Wien in Betrieb gegangen. Das Projekt „Skylink“ hat sich bald nach der Inbetriebnahme wegen mangelhafter Barrierefreiheit zu einem Bauskandal entwickelt und wurde seitens der Öffentlichkeit, der Medien und der Behindertenorganisationen in Österreich heftig kritisiert. Im selben Jahr hat die Flughafen Wien AG Arbeitsgruppen betreffend Barrierefreiheit aus Expertinnen und Experten aus neun Behindertenverbänden in Österreich gebildet, die in den letzten zwei Jahren Verbesserungsvorschläge über die barrierefreie Gestaltung des Terminals 3 entwickelt haben – manche davon wurden bereits im Rahmen der Ausbesserungsarbeiten umgesetzt.

Anhand dieses Beispiels wird in dieser Diplomarbeit aufgezeigt:

- welche die Aufgaben der Architekten, Bauherr, Gesetzesgeber und Gesellschaft für die Umsetzung der Barrierefreiheit sind und
- welche bautechnischen Maßnahmen zur Barrierefreiheit im Sinne des Universal Designs, also für alle Menschen an einem öffentlichen Verkehrsbauwerk getroffen werden müssen.

1.2. Aufbau der Arbeit

Diese Diplomarbeit besteht aus zwei Teilen:

- eine allgemeine Einführung zum Thema barrierefreies Planen und Bauen und
- die Untersuchung und Analyse der Barrierefreiheit am Terminal 3 durch Diskursrekonstruktion, qualitative Interviews und quantitative Befragung von Flugreisenden.

Im ersten Teil der Diplomarbeit werden die Begriffe „Mobilität“ (Kapitel 2), „Behinderung“ (Kapitel 3) und „Barrierefreiheit“ (Kapitel 4.1) erläutert und die Notwendigkeit und das Nutzen von Barrierefreiheit anhand statistischer Daten zur Mobilität und mobilitätseingeschränkter Menschen in Österreich aufgeklärt. Im Kapitel 4.2. wurden die bautechnischen Vorschriften für barrierefreies Planen und Bauen, sowie die Anforderungen mobilitätseingeschränkter Menschen an die gebaute Umgebung dargestellt und diskutiert. Die aktuelle Gesetzeslage betreffend barrierefreies Planen und Bauen in Österreich und international wird im Kapitel 5 genauer studiert.

Der zweite Teil der Diplomarbeit beschäftigt sich mit der Untersuchung des Terminals 3 am Flughafen Wien auf Barrierefreiheit. Im Kapitel 6 erfolgt eine Diskursrekonstruktion der Bau- und Planungsprozesse, sowie der Ausbesserungsarbeiten nach der Fertigstellung des Terminalgebäudes durch Recherchen des Rechnungshofberichtes 2011 über das Projekt „Skylink“ und verschiedene Zeitungsartikel. Im Rahmen dieser Untersuchung der Barrierefreiheit am Terminal 3 wurden Interviews mit Expertinnen und Experten für Barrierefreiheit, Architekten von

„Skylink“ und Bauherrn Flughafen Wien AG durchgeführt, bei denen die Probleme, weitere Vorgehensweise und Lösungsbeispiele besprochen wurden.

Im Kapitel 7 erfolgt eine Analyse der Barrierefreiheit und Funktionalität des Terminalgebäudes, die aus Vor-Ort-Begehungen, eigener Fotodokumentation, sowie empirischen Untersuchungen (qualitative Interviews von betroffenen Personen und quantitative Befragung der Allgemeinheit) besteht.

Die qualitativen Interviews richteten sich an Menschen mit Mobilitätseinschränkungen und bestanden aus einem Leitfaden von offen gestalteten Fragen. Es wurden insgesamt neun Betroffeneninterviews durchgeführt, an denen Menschen mit Bewegungs- und Seheinschränkungen, Rollstuhlfahrer, blinde Menschen und Erziehende mit Kleinkind teilgenommen haben. Diese Befragungsmethode setzt sich aus zwei Teilen zusammen. Im ersten Teil wurden Fragen bezüglich der persönlichen Situation und benutzte Mobilitäts- und Orientierungshilfen gestellt. Im zweiten Teil wurde die eigene Erfahrung mit dem neuen Terminal am Flughafen Wien erfragt. Durch diese methodische Vorgehensweise wurde es möglich die Probleme und Anforderungen von betroffenen Personen betreffend die Barrierefreiheit allgemein und konkret am Beispiel vom Terminal 3 zu erläutern. Ein weiterer Vorteil der qualitativen Interviews besteht darin, dass durch die offen gestalteten Fragen möglichst viele Verbesserungsvorschläge für eine barrierefreie Gestaltung aufgezeigt werden konnten.

Die quantitative Befragung richtete sich an Flugreisenden mit und ohne Mobilitätseinschränkungen, die bereits am Terminal 3 angekommen oder vom Terminal 3 abgeflogen sind. Der Fragebogen besteht aus:

- offenen Fragen, bei denen eine eigene Meinungsäußerung möglich ist, wodurch weitere Verbesserungsvorschläge zum Thema gesammelt werden konnten und
- geschlossenen Fragen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten, die die Qualität der verschiedenen Passagierwege im Terminalgebäude beim Abflug und bei der Ankunft beschreiben.

Diese Befragungsmethode ermöglicht eine Gegenüberstellung der Wahrnehmung und Nutzung des Gebäudes von Menschen mit und ohne Mobilitätseinschränkung, sowie eine allgemeine Bewertung des Terminals 3 aus der Sicht von allen Nutzern.

Als Schlussfolgerung (Kapitel 8) dieser Diplomarbeit wurden auf Grund der gemachten Untersuchungen und Analysen, die Verbesserungsvorschläge über Barrierefreiheit aus der Sicht der Nutzer zusammengefasst und die Kriterien für die Umsetzung der Barrierefreiheit im Bau- und Planungsprozess diskutiert.

2. Mobilität

Der Begriff Mobilität *„(lateinisch mobilitas, mobilitatis »Beweglichkeit«, zu mobilis »beweglich«, »unbeständig«)*² hat eine breite Bedeutung. Es wird zwischen der physischen und psychischen oder geistigen „Beweglichkeit“ der Menschen unterschieden. Mobilität als geistige „Beweglichkeit“ bezeichnet die Wanderung des Menschen zwischen den verschiedenen sozialen Klassen und die Veränderungen seiner Stellung in der Gesellschaft. Physische Mobilität wird als räumliche Standortveränderung des Menschen verstanden. In diesem Zusammenhang wird Mobilität heute sehr oft als Synonym für Verkehr verwendet – „Verkehrsmobilität“. Oft werden räumliche Distanzen für die Erledigung von Außer-Haus-Aktivitäten mit Hilfe verschiedener Verkehrsmittel überwunden, aber für die Zwecke dieser Diplomarbeit wird als Mobilität die physische Beweglichkeit des Menschen im Lebensraum bezeichnet.³

*„Das Bevölkerungswachstum, die Zunahme der Haushalte und eine wirtschaftliche Expansion haben ein steigendes Verkehrsaufkommen und eine Ausweitung der Siedlungs- und Verkehrsflächen zur Folge. Die gesellschaftlichen Grunddaseinsfunktionen Arbeiten, Wohnen, Versorgung und Erholung finden immer seltener nur an einem Platz statt und Güter und Dienste werden nicht an einem zentralen Ort produziert und angeboten. Die Standorte der Produktion, das Angebot an Diensten sowie die Aktivitätsmuster der Bevölkerung verteilen sich in einer historisch einzigartigen Dynamik im Raum. Eine Vielzahl von komplexen gesellschaftlichen und ökonomischen Trends ist dafür verantwortlich. Sie greifen ineinander, verstärken sich gegenseitig und machen damit eine politische, planerische Beeinflussung schwer.“*⁴

Die menschliche Daseinsäußerung wird in der Sozialgeografie durch die sieben Daseinsgrundfunktionen: „Wohnen“, „Arbeiten“, „Versorgung“, „Erholung“, „Bildung“, „Teilnahme am Verkehr“ und „Gemeinschaftsleben“ bezeichnet.⁵ Die Mobilität oder die „Teilnahme am Verkehr“ im Sinne von Beweglichkeit zur Überwindung räumlicher Distanzen stellt die Verbindung zwischen den einzelnen Grundfunktionen dar und ermöglicht somit die Teilnahme des Menschen an dem „Gemeinschaftsleben“ (Abb.1).

2 Die Brockhaus Enzyklopädie Online (2012): Mobilität. Verlag: F.A. Brockhaus / wissenmedia in der inmediaONE] GmbH, Gütersloh/München, Online: <https://tuwien.brockhaus-wissensservice.com/sites/brockhaus-wissensservice.com/files/pdfpermlink/mobilitaet-ac3d2e79.pdf>, abgerufen am 27.03.2014

3 Vgl.: Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I; (2012): „Verkehr in Zahlen“ - Ausgabe 2011, HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 87, Online:http://www.bmvit.gv.at/bmvit/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/viz_2011_gesamtbericht_270613.pdf, abgerufen am 27.03.2014

4 ÖROK (2008): 12. Raumordnungsbericht - Analysen und Berichte zur räumlichen Entwicklung Österreichs 2005 - 2007, Wien (S.28 f.) zitiert nach: Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I; (2012): „Verkehr in Zahlen“ - Ausgabe 2011, HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 2, Online:http://www.bmvit.gv.at/bmvit/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/viz_2011_gesamtbericht_270613.pdf, abgerufen am 27.03.2014

5 Vgl.: Die Brockhaus Enzyklopädie Online (2012): Daseinsgrundfunktionen (Sozialgeografie). Verlag: F.A. Brockhaus / wissenmedia in der inmediaONE] GmbH, Gütersloh/München, Online: <https://tuwien.brockhaus-wissensservice.com/sites/brockhaus-wissensservice.com/files/pdfpermlink/daseinsgrundfunktionen-sozialgeografie-7b152775.pdf>, abgerufen am 03.01.2015

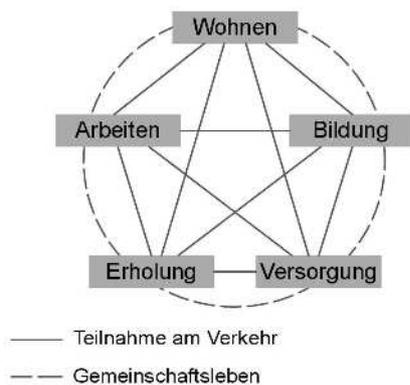


Abbildung 1: „Daseinsgrundfunktionen“ - eigene Darstellung verbindet Länder, Kontinente und Kulturen, bildet letztlich die Grundlage wirtschaftlicher Prosperität und menschlicher Entfaltung⁶

„Mobilität ist Freiheit“, schreibt Mag. Dr. Elmar Wilhelm M. Fürst - Universitätsassistent am Institut für Transportwirtschaft und Logistik, Wirtschaftsuniversität Wien in seinem Artikel für das Österreichische Verkehrsjournal im Jahr 2009: „Aus diesem Grund kann man durchaus soweit gehen, Mobilität als „Grundrecht“ zu bezeichnen, sie schafft dem Menschen Freiheit in dem sie Möglichkeiten erschließt: So fördert sie etwa Erwerbsfreiheit, ermöglicht Ausbildungswege, eröffnet Freizeitaktivitäten, hat wesentlichen Anteil am heutigen hohen Lebensstandard,

Das Recht sich frei zu bewegen, das Recht auf soziale Sicherheit, das Recht auf freie Berufswahl, das Recht auf Erholung und Freizeit, das Recht auf Bildung steht jedem Menschen zu und gilt als grundlegendes Menschenrecht laut der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Organisation der Vereinten Nationen aus dem Jahr 1948.⁷ In diesem Sinne ist die Mobilität als Grundbedürfnis und das Recht auf Mobilität als Grundrecht jedes Menschen zu bezeichnen.

Laut der letzten bundesweiten Mobilitätsbefragung in Österreich aus dem Jahr 1995 beträgt der Außer-Haus-Anteil mobiler Personen 82 % (Männer 84 %, Frauen 79 %). (Anmerkung: mobil heißt außer Haus)⁸. An einem durchschnittlichen Werktag werden 3,7 Wege pro Tag mit einer durchschnittlichen Weglänge von 9,5 km unternommen. 25 % von den an einem Werktag zurückgelegten Wegen gehören dem Berufspendelverkehr und 27 % der Versorgung.⁹

Die Wege, die die Menschen in ihrem Alltag zurücklegen, stehen in einem engen Zusammenhang mit den Daseinsgrundfunktionen und somit unterscheidet sich die Aufteilung der Wege bei den verschiedenen Menschen je nach Lebenssituation, Alter, sozialer Stellung usw. So sind z. B. die meist unternommenen Wege bei Kindern (ca. 70-75%) der Bildung und den Rest der Erholung (Freizeit) zugeteilt. Bei den Jugendlichen sind die Wege meistens zwischen Ausbildung (ca. 45-55%), Arbeit (ca. 10-25%) und Freizeit aufgeteilt. 40-55% der Wege an einem Tag bei einem Erwerbstätigen sind der Arbeit und den Rest der Versorgung und Erholung zugeteilt. Bei den Nicht-

6 Fürst, Elmar Wilhelm M. (2009): „Mobilität ist Freiheit“ in: Österreichisches Verkehrsjournal Jg. 3, Nr. 2., Seite 39, Online: http://www.verkehrsjournal.at/upload/pdf/C3%96VJ_Mai2009_Offen%20ausgesprochen.pdf, abgerufen am 05.01.2015

7 Vgl.: Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte, Resolution 217 A (III) vom 10.12.1948, Online: http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/ger.pdf, abgerufen am 05.01.2015

8 Vgl.: Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I; (2012): „Verkehr in Zahlen“ - Ausgabe 2011, HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 88, Online:http://www.bmvit.gv.at/bmvit/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/viz_2011_gesamtbericht_270613.pdf, abgerufen am 27.03.2014

9 Vgl.: Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I; (2012): „Verkehr in Zahlen“ - Ausgabe 2011, HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 88–89, Online: http://www.bmvit.gv.at/bmvit/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/viz_2011_gesamtbericht_270613.pdf, abgerufen am 27.03.2014

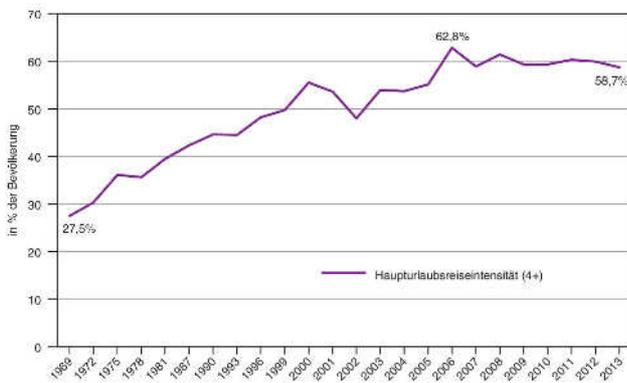
Erwerbstätigen sind die Wege am Tag unter Versorgung und privater Erledigung (ca. 60-65%), Erholung (ca. 30-35%) und Bildung (ca. 5-10%) verteilt.¹⁰ Die nachstehende Tabelle 1 zeigt eine Aufteilung der Wege pro Werktag und Wegzweck:

Wegezweck	Mio. Wege/Werktag	Anteil
Ausbildung 1.-4. Schulstufe	0,820	3,4%
Ausbildung 5.-9. Schulstufe	1,026	4,3%
Ausbildung 10.-13. Schulstufe	0,408	1,7%
Ausbildung 14.+ Schulstufe	0,673	2,8%
Ausbildung Fern	0,021	0,1%
Arbeit	5,713	23,9%
Arbeit Fern	0,047	0,2%
Personenwirtschaft	1,803	7,6%
Personenwirtschaft Fern	0,113	0,5%
Einkauf	5,595	23,4%
Einkauf Fern	0,046	0,2%
Freizeit	5,160	21,6%
Freizeit Fern	0,044	0,2%
Pers. Erledigung	2,423	10,1%
ÖsterreicherInnen Gesamt	23,893	100,0%

Tabelle 1: „Wege der ÖsterreicherInnen über 6 Jahre nach Wegezwecken, Bestand 2002“

Quelle Tabelle 1¹¹: TRAFICO; IVWL et. al. (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“

Mobilität wird auch in der Freizeit und zum Zwecke der Erholung gebraucht. Laut Statistik Austria „Im Jahr 2013 unternahmen 5,5 Mio. Personen der österreichischen Bevölkerung (ab 15 Jahren) zumindest eine Urlaubsreise im In- oder ins Ausland. (...) Das entspricht einer Reiseintensität von 76,4 % (...). Insgesamt unternahmen die 5,5 Mio. Inländerinnen und Inländer im Laufe des Jahres



2013 18,2 Mio. Urlaubsreisen im In- und ins Ausland (...).“¹² Im Vergleich zu Jahr 2012, wann 5,4 Mio. Personen (ab 15 Jahren) zumindest eine Urlaubsreise unternahmen - Reiseintensität von 76,2 % und insgesamt 18,0 Mio. Urlaubsreisen im In- und Ausland - stellt man eine Zunahme der unternommenen Reisen mit Wegzweck Erholung (Freizeit) fest.¹³

Abbildung 2: „Haupturlaubsreisen - Reiseintensität“

Quelle Abb.2¹⁴: Statistik Austria: Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013

10 Vgl.: TRAFICO; IVWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 15, Online: https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf, abgerufen am 05.01.2015

11 TRAFICO; IVWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 16, Tabelle 4–7, Online: https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf, abgerufen am 05.01.2015

12 Statistik Austria (2014). Wien: Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Seite 7

13 Statistik Austria (2013). Wien: Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2012, Seite 4

14 Statistik Austria (2014). Wien: Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Seite 9, Grafik 3

Auch die Zahl der Geschäftsreisen unter der österreichischen Bevölkerung (ab 15 Jahren) für das Jahr 2013 (1,3 Mio. Reisende, 4,2 Mio. Reisen und Geschäftsreiseintensität von 18 %) steigt mit 6,1 % im Vergleich zu Jahr 2012 und somit wurde der höchste Wert seit dem Jahr 2000 erreicht.¹⁵

Vergleicht man die Zahlen zur Mobilität von Menschen mit und Menschen ohne

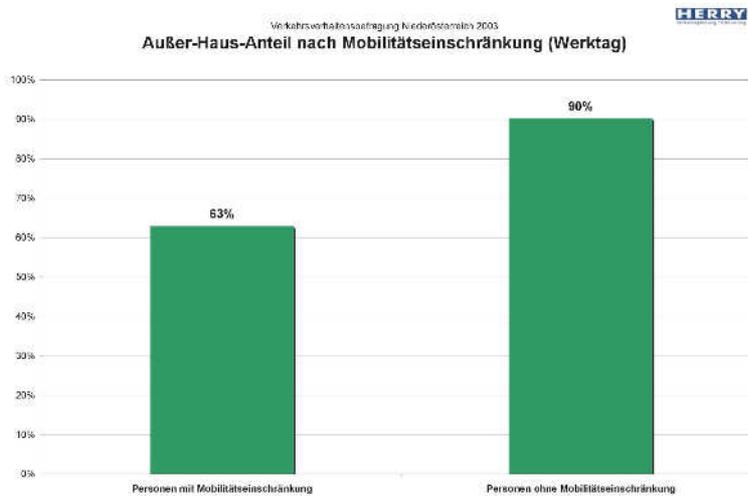


Abbildung 3: „Außer-Haus-Anteil nach Mobilitätseinschränkung an Werktagen 2003“, Verkehrsverhaltensbefragung Niederösterreich 2003

Mobilitätseinschränkungen an einem Werktag (Abb.3) stellt man fest, dass mobilitätseingeschränkte Personen deutlich weniger mobil sind. 90 % der Menschen ohne und nur 63 % der Menschen mit einer Mobilitätseinschränkung haben zumindest einen Weg an einem Werktag unternommen.

Quelle Abb.3¹⁶: Herry, M.; Tomschy, R. (2008): „ways2go“

Aus der gleichen Befragung sind auch unterschiedliche Wegzwecke an Werktagen je nach Vorhandensein einer Mobilitätseinschränkung festzustellen (Abb.4). Der Prozentanteil an Arbeits-, Dienst- und Ausbildungswegen bei Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ist besonders gering im Vergleich zu den gleichen Wegzwecken bei Menschen ohne Mobilitätseinschränkungen. Es ist

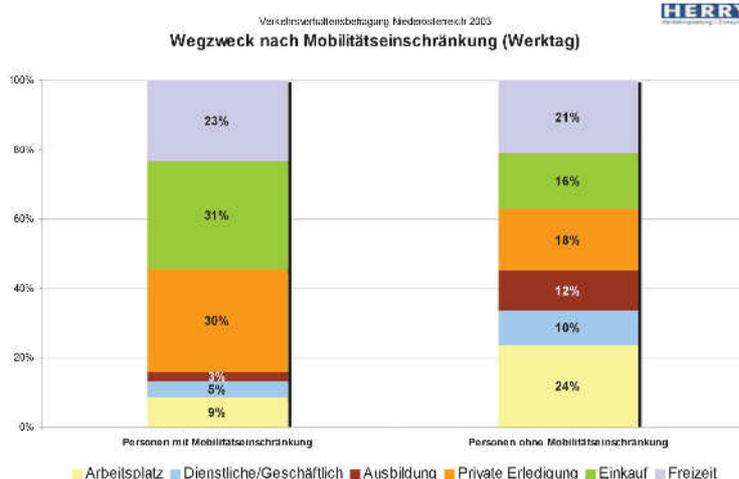


Abbildung 4: „Wegzwecke nach Mobilitätseinschränkung an Werktagen 2003“, Verkehrsverhaltensbefragung Niederösterreich 2003
Quelle Abb.4¹⁷: Herry, M.; Tomschy, R. (2008): „ways2go“

dabei auch zu bemerken, dass deutlich mehr Menschen mit Mobilitätseinschränkung wegen „Private Erledigung“, „Einkauf“ und „Freizeit“ außer Haus waren im Vergleich zu Menschen mit Mobilitätseinschränkung. Daraus kann man schließen, dass das Mobilitätsverhalten (Anzahl der Wege und Wegzwecke) stark von einer Mobilitätseinschränkung beeinflusst wird.

15 Statistik Austria (2014). Wien: Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Seite 8

16 Herry, M.; Tomschy, R. (2008): „ways2go“ – Zukünftige Mobilitätsbedürfnisse – Grundlagenaufbereitung. Endbericht. HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 27, Abb.18

17 Herry, M.; Tomschy, R. (2008): „ways2go“ – Zukünftige Mobilitätsbedürfnisse – Grundlagenaufbereitung. Endbericht. HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 30, Abb.21

Mobilitätseinschränkungen können auf Grund von einer physischen Funktionseinschränkung vorkommen. Die nachstehende Abb. 5 stellt die Erreichbarkeit verschiedener Personengruppen in einem 3-Minuten-Radius dar. Menschen die eine Bewegungs- oder Sinnesbeeinträchtigung haben, haben eine viel kürzere Strecke in den 3 Minuten geschafft im Vergleich zu Menschen ohne Mobilitätseinschränkung. Mobilitätseinschränkungen im Vergleich zu einer Schnellgeherin zeigen aber auch ein laufendes Kind, eine Pensionistin und eine Mutter mit Kind und Kinderwagen. Aus der Abbildung kann man ableiten, dass die Mobilität für alle Menschen in jedem Alter wichtig ist und dass eine Behinderung zu einer eingeschränkten Mobilität führen kann, aber eine eingeschränkte Mobilität keine Behinderung bedeutet.

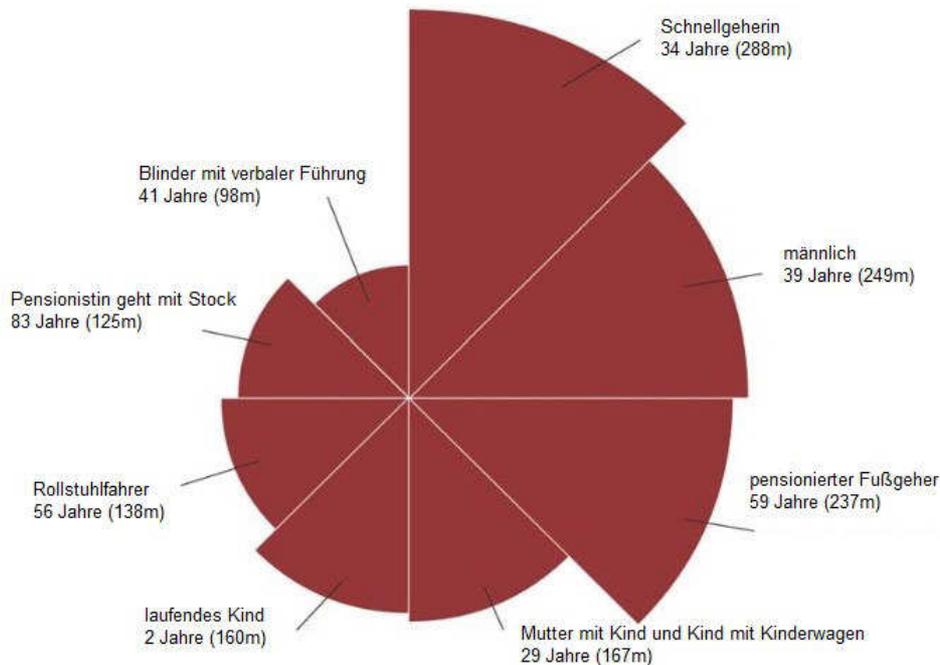


Abbildung 5: „Erreichbarkeit innerhalb eines 3-Minuten-Radius nach Personengruppen“ (in m)

Quelle Abb.5¹⁸: Fischer D., et al. (2004): Thesenpapier zur Förderung des Fußgängerverkehrs

Zusammenfassung Kapitel 2: Im Kapitel 2. Mobilität wurde der Begriff Mobilität als Beweglichkeit definiert und die Bedeutung der physischen Beweglichkeit zum Erfüllen der Daseinsgrundfunktionen aufgeklärt. Anhand statistischer Daten zur Mobilität in Österreich wurde das Mobilitätsverhalten von Menschen mit und ohne Mobilitätsbeeinträchtigung untersucht. Es wurde festgestellt, dass mobilitätseingeschränkter Menschen deutlich weniger mobil sind im Vergleich zu Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung. Obwohl sich die Wegzwecke je nach Alter, sozialer Stellung und Lebenssituation verändern, ist die Mobilität ein Grundbedürfnis zum Erfüllen der täglichen Aktivitäten und laut der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Organisation der Vereinten Nationen aus dem Jahr 1948 ein Grundrecht aller Menschen.

18 Fischer D., Risser R., Ausserer K., (2004): Thesenpapier zur Förderung des Fußgängerverkehrs. Psychologische und sozialwissenschaftliche Überlegungen zum Thema Gehen, im Auftrag der MA 18 Stadtentwicklung und Stadtplanung, Wien in: Schwab D., Strasser M., et al. (2012): „Fußverkehr in Zahlen“, Walk-space.at – der Österr. Verein für FußgängerInnen im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 87, Online: http://www.bmvit.gv.at/service/publikationen/verkehr/fuss_radverkehr/downloads/fiz.pdf, abgerufen am 08.01.2015

3. Definition Behinderung

Die ersten Definitionsversuche von Behinderung gibt es erst seit der 2. Hälfte des 20. Jahrhunderts Menschen, die eine körperliche, psychische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigung haben gab es aber schon immer. In der Menschheitsgeschichte wurden Menschen mit Behinderung stets aus dem gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen und diskriminierend behandelt.¹⁹

Laut ICIDH (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps), die im Jahr 1980 von der WHO (Weltgesundheitsorganisation) veröffentlicht wurde, ist die Behinderung eines Menschen als eine soziale Beeinträchtigung (handicap) infolge von Fähigkeitsstörungen (disability), die sich aus einer körperlichen Schädigung (impairment) ergibt, zu bezeichnen. Diese Begriffsdefinition wurde von Menschen mit Behinderungen als diskriminierend bewertet, weil sie eine körperliche Schädigung als Defekt oder Defizit bezeichnet und die daraus resultierende Fähigkeitsstörung zu gesellschaftlichen Benachteiligungen, Ausschüssen oder Isolation führt.²⁰

Aufgrund von kritischen Diskussionen über diese Auffassung des Begriffs Behinderung, wurde im Jahr 2001 von der WHO eine neue internationale Definition veröffentlicht, die kurz ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) genannt wurde. Sie wurde im Oktober 2004 ins Deutsche übersetzt und gilt seit dem als internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit. Die neue Ausgabe entwickelt sich aus einer Einstufung der „Krankheitsfolgen“ zu einer Klassifikation der „Komponenten der Gesundheit“. Eine Funktionsfähigkeit wird nicht mehr durch eine körperliche Schädigung beschränkt oder ausgeschlossen, sondern wird als *„eine dynamische Interaktion zwischen dem Gesundheitsproblem und den Kontextfaktoren ... (personenbezogenen und Umweltfaktoren)“*²¹ definiert. Somit versteht sich eine Behinderung nicht nur allein als Schädigung, Beeinträchtigung der Aktivität oder Beeinträchtigung der Partizipation (Teilhabe), sondern steht immer in einem Zusammenhang mit den Umweltfaktoren und personenbezogenen Faktoren. Das heißt, dass die Leistung und die Leistungsfähigkeit des Menschen nur gleichzeitig durch die Umweltfaktoren und durch die Körperfunktionen und -strukturen beeinflusst werden kann.²²

19 Vgl.: Wolfisberg, C.: Behinderte, Historisches Lexikon der Schweiz (HLS), Bern, Version vom 01.12.2006, Online: <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/d/D16599.php>, abgerufen am 28.01.2014

20 Vgl.: Die Brockhaus Enzyklopädie Online (2012): Behinderte. Verlag: F.A. Brockhaus / wissenmedia in der inmediaONE] GmbH, Gütersloh/München, Online: https://tuwien.brockhaus-wissensservice.com/sites/brockhaus-wissensservice.com/files/pdfpermlink/behinderte_2014-01-28_MEZ10h44m26s.pdf, abgerufen am 28.01.2014

21 Vgl.: DIMDI (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information) (2004): „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“, DIMDI und WHO-Kooperationszentrum für die Familie Internationaler Klassifikationen (Hrsg.), Köln, Seite 14, Online: <http://sfb.berlin-brandenburg.de/sixcms/media.php/5488/ICF.pdf>, abgerufen am 28.01.2014

22 Vgl.: DIMDI (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information) (2004): „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“, DIMDI und WHO-Kooperationszentrum für die Familie Internationaler Klassifikationen (Hrsg.), Köln, Online: <http://sfb.berlin-brandenburg.de/sixcms/media.php/5488/ICF.pdf>, abgerufen am 28.01.2014

Die „Umweltfaktoren bilden die materielle, soziale und einstellungsbezogene Umwelt ab, in der Menschen leben und ihr Dasein entfalten ...Die Gesellschaft kann die Leistung eines Menschen beeinträchtigen, weil sie entweder Barrieren schafft (z. B. unzugängliche Gebäude) oder keine Förderfaktoren bereitstellt (z. B. Unverfügbarkeit von Hilfsmitteln).“²³



Abbildung 6: „Wechselwirkungen zwischen den Komponenten der ICF“

Quelle Abb. 6²⁵: DIMDI (2004): „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“

„Die ICF hat zwei Teile mit je zwei Komponenten:

Teil 1. Funktionsfähigkeit und Behinderung

(a) Körperfunktionen und -strukturen

(b) Aktivitäten und Partizipation [Teilhabe]

Teil 2. Kontextfaktoren

(c) Umweltfaktoren

(d) Personbezogene Faktoren“²⁴

Im Jahr 2006 wurde bei der UNO-Generalversammlung in New York das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention) verfasst. Die UN-Behindertenrechtskonvention tritt im Jahr 2008 in Kraft und hat das Ziel alle Menschenrechte aus der Menschenrechtsaufklärung aus dem Jahr 1948 für Menschen mit Behinderungen zu bekräftigen. Somit verpflichten sich alle Vertragsstaaten unter denen auch Österreich:

„den vollen und gleichberechtigten Genuss aller Menschenrechte und Grundfreiheiten durch alle Menschen mit Behinderungen zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten und die Achtung der ihnen innewohnenden Würde zu fördern. Zu den Menschen mit Behinderungen zählen Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können.“²⁶ (UN-Behindertenrechtskonvention, Artikel 1)

Zum ersten Mal in der UN-Behindertenrechtskonvention entwickelt sich der Begriff Behinderung von dem früheren medizinischen Modell zum sozialen Modell, bei dem eine Behinderung nicht

23 DIMDI (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information) (2004): „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“, DIMDI und WHO-Kooperationszentrum für die Familie Internationaler Klassifikationen (Hrsg.), Köln, Seite 16, 23, Online: <http://sfb.berlin-brandenburg.de/sixcms/media.php/5488/ICF.pdf>, abgerufen am 28.01.2014

24 DIMDI (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information) (2004): „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“, DIMDI und WHO-Kooperationszentrum für die Familie Internationaler Klassifikationen (Hrsg.), Köln, Seite 16, Online: <http://sfb.berlin-brandenburg.de/sixcms/media.php/5488/ICF.pdf>, abgerufen am 28.01.2014

25 DIMDI (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information) (2004): „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“, DIMDI und WHO-Kooperationszentrum für die Familie Internationaler Klassifikationen (Hrsg.), Köln, Seite 23, Abb.1, Online: <http://sfb.berlin-brandenburg.de/sixcms/media.php/5488/ICF.pdf>, abgerufen am 28.01.2014

26 Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

mehr durch die individuelle Beeinträchtigung des Menschen, sondern durch die Wechselwirkung zwischen dem Menschen mit Beeinträchtigung und „einstellungs- und umweltbedingten Barrieren“ aus der menschlichen Umgebung entsteht. Dieser Paradigmenwechsel und die Verpflichtung zur Nichtdiskriminierung und Förderung der Gleichberechtigung von Menschen mit Beeinträchtigungen erfordert den Zugang zu verschiedenen Unterstützungshilfen und persönlicher Assistenz, aber auch die Beseitigung der verschiedenen Barrieren, die die gleichberechtigte Teilhabe an der Gesellschaft für mobilitätsbeeinträchtigte Menschen verhindern und das Recht auf unabhängige Lebensführung und persönliche Mobilität im Sinne von Selbstbestimmung verletzt.²⁷

Diese Weiterentwicklung des Verständnisses von Behinderung findet man auch in den Artikeln 9 „Zugänglichkeit“ und Artikel 21 „Zugang zu Informationen“ der Behindertenrechtskonvention. Somit spricht man nicht mehr über behindertengerecht, sondern über eine barrierefreie Gestaltung von allen Lebensbereichen im Sinne vom Universal Design – ein Design, das „von allen Menschen möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder ein spezielles Design genutzt werden“²⁸ kann. Dementsprechend entsteht mit der UN-Behindertenrechtskonvention eine neue Vision – die Vision der inklusiven Gesellschaft, bei der Menschen mit Beeinträchtigungen nicht mehr als eigene Gruppe integriert werden müssen, sondern von vornherein ein untrennbarer Teil der Gesellschaft ist, der in allen Lebensbereichen beachtet wird.²⁹

Zusammenfassung Kapitel 3: Im Kapitel 3. Behinderung wurde die Entwicklung des Begriffs Behinderung verfolgt. Nach dem früheren medizinischen Modell bedeutete eine Behinderung soziale Beeinträchtigung infolge Fähigkeitsstörung auf Grund von einer körperlichen Schädigung. Nach dieser Begriffsdefinition wurde eine Behinderung stets mit einem Defekt, einem Defizit oder einer Krankheit assoziiert und hat zur Diskriminierung und zum Ausschluss aus der Gesellschaft von Menschen mit Beeinträchtigungen geführt. Seit dem Inkrafttreten der UN-Behindertenrechtskonvention im Jahr 2008 erfolgte ein Paradigmenwechsel vom medizinischen zum sozialen Modell von Behinderung. Eine Behinderung wurde nicht mehr in Bezug auf die individuelle Beeinträchtigung des Menschen gebracht, sondern als Wechselwirkung zwischen Menschen mit Beeinträchtigung und den Barrieren in der Umgebung definiert. In diesem Sinne bedeutet eine Nichtdiskriminierung die volle, gleichberechtigte und selbstbestimmte Teilnahme von Menschen mit Beeinträchtigungen an dem Gemeinschaftsleben, die durch das Abbauen von sozialen, physischen und kommunikativen Barrieren gegeben wird.

27 Vgl.: Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

28 Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

29 Online: <http://www.behindertenrechtskonvention.info/inklusion-3693/>, abgerufen am: 05.02.2015

4. Barrierefreiheit und bautechnische Anforderungen

4.1. Barrierefreiheit

Barrieren (*Barriere kommt aus dem Französischen: zu barre „Stange“, „Schranke“ und bedeutet Absperrung, Hindernis*)³⁰ sind Hindernisse, die die Menschen in ihrer Mobilität einschränken und behindern. Sie verletzen die Bewegungsfreiheit des Menschen, führen zur Einschränkung in ihrer Mobilität und sind diskriminierend.

Laut § 6 Abs.5 BGStG (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes) aus dem Jahr 2006 bedeutet Barrierefreiheit das Abbauen der Mobilitätsbarrieren bei „*baulichen und sonstigen Anlagen, Verkehrsmitteln, technischen Gebrauchsgegenständen und Systemen der Informationsverarbeitung sowie in anderen gestalteten Lebensbereichen*“. Nur „*wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind*“³¹ kann man sie als barrierefrei bezeichnen.

„Oft wird „barrierefrei“ mit „rollstuhlgerecht“ verwechselt. Dass aber Barrierefreiheit auch wichtig ist für seh- und hörbehinderte Menschen, ältere und pflegebedürftige Menschen sowie ihre Betreuungspersonen oder für Menschen mit Kinderwagen wird meist vernachlässigt.“³², so Dir. Dietmar R. Janoschek, freiraum-europa-Präsident

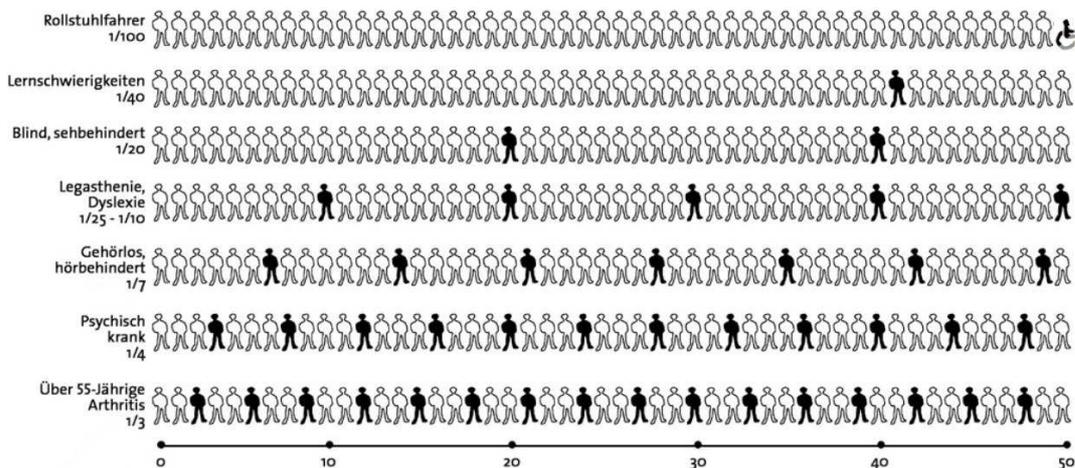


Abbildung 7: „Nicht „nur“ der Rollstuhlfahrer“ - Prof. Keith Bright, Reading University

Quelle Abb.7³³: Prof. Keith Bright, Reading University; RNIB; RNID; (UK)

30 Die Brockhaus Enzyklopädie Online (2012): Barriere. Verlag: F.A. Brockhaus / wissenmedia in der inmediaONE] GmbH, Gütersloh/München, Online: <https://webvpn.tuwien.ac.at/>

+CSCO+1h75676763663A2F2F67686A7672612E6F65627078756E68662D6A766666726166667265697670722E70627A++/sites/brockhaus-wissensservice.com/files/pdfpermlink/barriere-993b36ba.pdf, abgerufen am 06.01.2015

31 Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 82/2005: Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228>, abgerufen am 05.03.2015

32 Online: <http://www.prb.at/barrierefreiheit.pdf>, abgerufen am 07.02.2015

33 Prof. Keith Bright, Reading University; RNIB; RNID; (UK) in: Menschen mit Behinderungen im Bereich Bau / Planung und Wohnungswesen, Klenovec, M., Online: http://www.era-comm.eu/UNCRPD/kiosk/speakers_contributions/413DV05/Klenovec_pres_DE.pdf, abgerufen am 07.01.2015

Der Begriff „Barrierefreiheit“ entwickelte sich aus dem Begriff „behindertengerecht“, der das Abbauen von Barrieren der baulichen Umgebung und Verkehrsinfrastruktur für Menschen mit Beeinträchtigungen bedeutet. Im Gegensatz zu behindertengerecht bedeutet Barrierefreiheit die Zugänglichkeit zur gebauten Umgebung, Verkehrseinrichtungen, Information und Kommunikation, die die selbstbestimmte Mobilität von allen Menschen unabhängig von einer Beeinträchtigung ermöglicht.

Eine Weiterentwicklung des Prinzips der Barrierefreiheit stellt das Konzept „Design for all“ dar.³⁴ „Design for all“ oder „Design für alle“ ist das europäische Äquivalent des Konzepts Universal Design, das in den USA im Jahr 1997 von Ronald L. Mace (ehemaliger Programmdirektor des Centers for Universal Design an der North Carolina State University) entwickelt wurde. Mit Hilfe von Architekten, Produktdesigner, Ingenieuren und Designer hat Ronald Mace sieben Prinzipien des Universal Designs ausgearbeitet.³⁵

Universal Design	Design for all / Design für alle
1. Breite Nutzbarkeit	1. Respektierend der Vielfalt der Nutzer
2. Flexibilität im Gebrauch	2. Sicher (keine Risiken) für die Nutzer
3. Einfache und intuitive Handhabung	3. Gesund
4. Sensorische Wahrnehmbarkeit von Informationen	4. Funktionell
5. Fehlertoleranz	5. Verständlich (klare Informationen)
6. Geringer körperlicher Kraftaufwand	6. Ästhetisch
7. Erreichbarkeit und Zugänglichkeit	

Quelle Tabelle 2³⁶: Prinzipien: Universal design / Design für Alle

„Design für Alle“ ist für:

10 % der Bevölkerung sind auf Barrierefreiheit **dringend** angewiesen

40 % brauchen Barrierefreiheit als **notwendige** Unterstützung

100 % schätzen Barrierefreiheit als **Komfortverbesserung**³⁷

Wie aus der Tabelle 2 abzulesen ist, ist das Konzept „Design für Alle“ ein Gestaltungsprozess für Zugänglichkeit und Nutzbarkeit für alle Menschen – die Vielfalt der Menschen respektierend und nicht diskriminierend. Nutzerfreundliche und kosteneffektive Gestaltung der gebauten Umgebung, aber auch von Produkten und Dienstleistungen muss zu einer nachhaltigen Zukunftsentwicklung und besserer Lebensqualität führen. „Design für Alle“ differenziert sich von dem Bild des

³⁴ nullbarriere, Online: <http://nullbarriere.de/design-fuer-alle.htm>, abgerufen am 07.01.2015

³⁵ Online: http://www.universaldesign.com/index.php?option=com_content&view=article&id=327:what-is-universal-design&catid=2196:universal-design&Itemid=113, abgerufen am 07.01.2015

³⁶ Universal Design. Unsere Zukunft gestalten. Designing Our Future. IDZ | Internationales Design Zentrum Berlin e.V. und Autoren/and Authors, 2008, Berlin, Seite 77–79 (Neumann, P., Rebstock, M.: „Eine Stadt für Alle“), Seite 123–129 (NC State University, The Center for Universal Design, 1997: Prinzipien), Online: http://www.idz.de/dokumente/Universal_Design_Publikation.pdf, abgerufen am 04.01.2015

³⁷ Stude, I.; Müller, E.; Lüdtke, B.; Niemann, R.; Müller, A. (2012): Berlin - Design for all. Öffentlich zugängliche Gebäude, Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt Berlin. Kommunikation (Hrsg.). 2.Auflage, Berlin, Seite 15, Online:

http://www.stadtentwicklung.berlin.de/bauen/barrierefreies_bauen/download/handbuch/BarrierefreiesBauen2012.pdf, abgerufen am 07.01.2015

„Durchschnittsmenschen“, analysiert den Bedarf und die Wünsche des potenziellen Nutzers, indem sie / er rechtzeitig in allen Entwicklungsphasen eingebunden wird und erzielt somit einen breiteren Kundenkreis für den das Endprodukt ohne Anpassung nutzbar oder leicht auf verschiedene Anforderungen adaptierbar wäre. Im Sinne der Marktorientierung ist es für das Konzept des „Design für Alle“ wichtig, dass Ästhetik und Attraktivität der Produkte und Dienstleistungen bei der Entwicklung und Umsetzung erhalten bleiben.^{38, 39}

Wer ist von der Barrierefreiheit betroffen? Grundsätzlich unterscheidet man zwischen mobilitätseingeschränkten Menschen (Tabelle 3):

- im engeren Sinne: Menschen, die durch Vererbung (von Geburt an) oder in Folge eines Unfalls oder einer Krankheit dauerhaft mobilitätseingeschränkt sind und
- im weiteren Sinne: Menschen, die nur vorübergehend wegen schweren Gepäcks, Alter, in Folge eines Unfalls oder einer Erkrankung mobilitätseingeschränkt sind.

Mobilitätsbeeinträchtigte Menschen	
Mobilitätsbeeinträchtigte Menschen im engeren Sinne	Mobilitätsbeeinträchtigte Menschen im weiteren Sinne
Menschen mit Bewegungsbeeinträchtigung (z. B. Geh-, Steh-, Greifeinschränkungen, Rollstuhlfahrer, Mehrfachbeeinträchtigungen)	ältere Menschen
Menschen mit Sinnesbeeinträchtigung (z. B. blinde, sehbeeinträchtigte, gehörlose und hörbeeinträchtigte Menschen)	Kinder, Klein- und großwüchsige Menschen
Menschen mit Sprachbeeinträchtigung (z. B. Sprechstörungen, Stummheit, Stottern)	Menschen mit vorübergehenden Unfallfolgen oder postoperativen Beeinträchtigungen
Menschen mit geistiger Beeinträchtigung (z. B. geistige Störung, Lernbeeinträchtigung)	Menschen mit Kinderwagen, werdende Mütter, Menschen mit Gepäck
Menschen mit psychischer Beeinträchtigung	Analphabeten

Tabelle 3⁴⁰: Mobilitätsbeeinträchtigte Menschen - eigene Darstellung nach Behindertenbericht 2008, BMASK

38 nullbarriere, Online: <http://nullbarriere.de/design-fuer-alle.htm>, abgerufen am 07.01.2015

39 Vgl.: Neumann, P., Rebstock, M.: „Eine Stadt für Alle“. Universal Design. Unsere Zukunft gestalten. Designing Our Future. IDZ | Internationales Design Zentrum Berlin e.V. und Autoren/and Authors, 2008, Berlin, Seite 77-79, Online: http://www.idz.de/dokumente/Universal_Design_Publikation.pdf, abgerufen am 04.01.2015

40 Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009): Behindertenbericht 2008, Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich 2008, Auflage 2000, Wien, Seite 27, Online: https://www.stadt-salzburg.at/pdf/ueber_die_lage_von_menschen_mit_behinderung.pdf, abgerufen am 07.01.2015

Das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz in Österreich unterscheidet zwischen Menschen mit dauerhafter Beeinträchtigung (länger als 6 Monaten) und Menschen mit vorübergehender Beeinträchtigung: „*Behinderung im Sinne dieses Bundesgesetzes ist die Auswirkung einer nicht nur vorübergehenden körperlichen, geistigen oder psychischen Funktionsbeeinträchtigung oder Beeinträchtigung der Sinnesfunktionen, die geeignet ist, die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu erschweren. Als nicht nur vorübergehend gilt ein Zeitraum von mehr als voraussichtlich sechs Monaten.*“⁴¹ (§ 3. Behinderung, Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz)

In ihrem ersten globalen Bericht zu Behinderung aus dem Jahr 2011 veröffentlichten WHO und die Weltbank Zahlen zu Menschen mit Behinderungen: „*Weltweit 1 Milliarde behinderte Menschen. (...) 15 Prozent aller Menschen haben eine Behinderung. Somit ist jeder 7. Mensch weltweit von Behinderung betroffen. Bisher ist man von 10 % ausgegangen.*“, schreibt am 14.06.2011 Licht für die Welt.⁴²

Eine Befragung zum Thema „Menschen mit Beeinträchtigungen“ aus dem Jahr 2007/2008 (Oktober bis Februar) zeigt die Anzahl der Menschen mit einer dauerhaften Beeinträchtigung in Österreich. Laut dieser Befragung sind 1,7 Mio. Personen oder 20,5 % der Bevölkerung in Privathaushalten (ohne Heime) durch eine dauerhafte Beeinträchtigung in ihrer Mobilität eingeschränkt (siehe Tabelle 4).

Menschen mit dauerhafter Bewegungsbeeinträchtigung (davon Rollstuhlfahrer 0,6 % (50.000 Personen))	13 % (1 Mio. Personen)
Menschen mit dauerhafter Mehrfachbeeinträchtigung	7,0 % (580.000 Personen)
Menschen mit dauerhafter Sehbeeinträchtigung	3,9 % (318.000 Personen)
Menschen mit dauerhafter Hörbeeinträchtigung	2,5 % (202.000 Personen)
Menschen mit dauerhafter psychischen Beeinträchtigung	2,5 % (205.000 Personen)
Menschen mit dauerhafter geistigen Beeinträchtigung	1,0 % (85.000 Personen)
Menschen mit dauerhafter Sprachbeeinträchtigung	0,8 % (63.000 Personen)

Tabelle 4⁴³: Statistische Daten mobilitätsbeeinträchtigter Personen – eigene Darstellung nach Behindertenbericht 2008, BMASK

41 Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 82/2005: Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228>, abgerufen am 05.03.2015

42 LICHT FÜR DIE WELT, Online: <http://www.lichtfuerdiewelt.at/content/neuer-who-bericht-weltweit-1-milliarde-behinderte-menschen>, abgerufen am 16.01.2015

43 Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009): Behindertenbericht 2008, Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich 2008, Auflage 2000, Wien, Seite 7–12, Online: https://www.stadt-salzburg.at/pdf/ueber_die_lage_von_menschen_mit_behinderung.pdf, abgerufen am 07.01.2015

Aus der Tabelle 5 lässt sich ableiten, dass die Anzahl von den mobilitätseingeschränkten Menschen mit dem Alter zunimmt. Dadurch, dass im Alterungsprozess ein höheres Risiko an Unfälle und Erkrankungen besteht, sind Menschen ab einem Alter von 60 Jahren deutlich mehr von Mobilitätseinschränkungen betroffen.

Frauen			Männer		
unter 20 Jahre	20 bis unter 60 Jahre	60 Jahre und mehr	unter 20 Jahre	20 bis unter 60 Jahre	60 Jahre und mehr
4,5 %	14,7 %	48,5 %	6,2 %	16,3 %	48,3 %

„Anmerkung: Dauerhaft Beeinträchtigte Personen in % der jeweiligen Bevölkerung in Privathaushalten. ablesen

Tabelle 5⁴⁴: Dauerhaft beeinträchtigte Personen – eigene Darstellung nach Behindertenbericht 2008, BMASK

Die Prognosen über die Bevölkerungsentwicklung (Abb.8) von United Nations – Department of Economic and Social Affairs zeigen, dass es in Europa eine deutliche Alterung der Bevölkerung bis zum Jahr 2050 geben wird. Dies führt in Zukunft zu einer Zunahme der Anzahl von Menschen mit dauerhaften Mobilitätseinschränkungen.

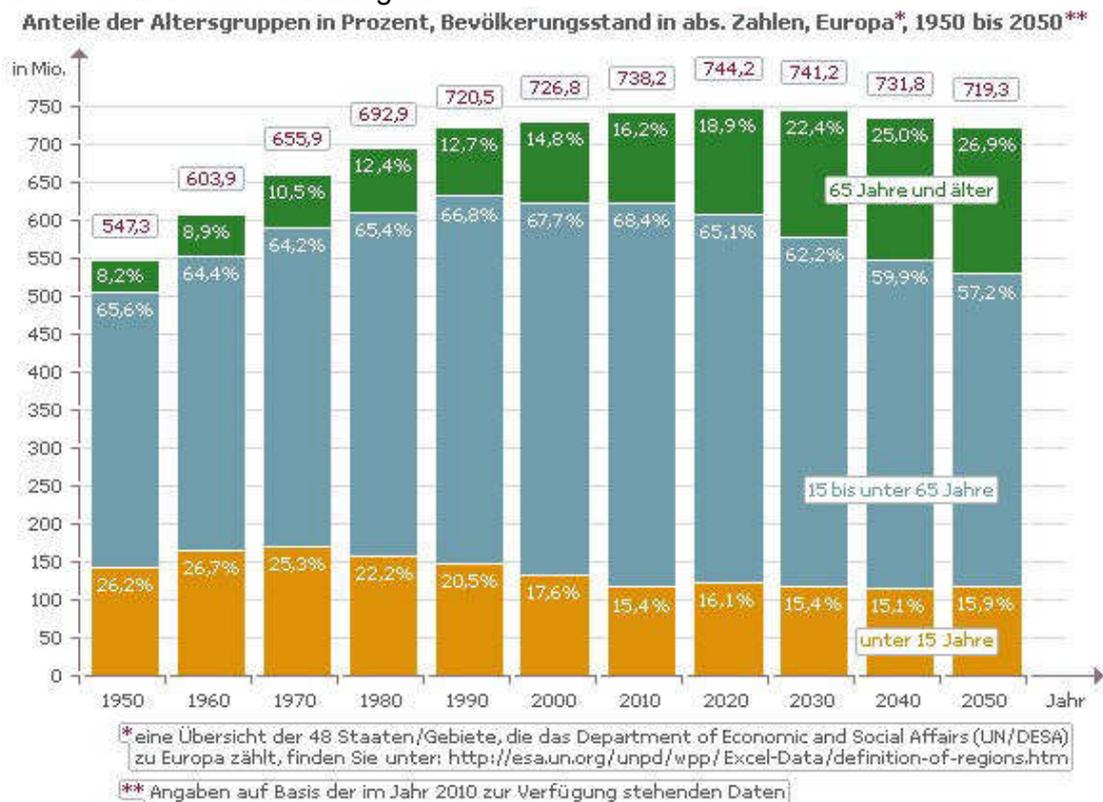


Abbildung 8: Alterstruktur und Bevölkerungsentwicklung in Europa (1950-2050)

Quelle Abb.8⁴⁵: United Nations – Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2011). World Population Prospects: The 2010 Revision

44 Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009): Behindertenbericht 2008, Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich 2008, Auflage 2000, Wien, Seite 7–9, Online: https://www.stadt-salzburg.at/pdf/ueber_die_lage_von_menschen_mit_behinderung.pdf, abgerufen am 07.01.2015

45 United Nations – Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2011). World Population Prospects: The 2010 Revision, Lizenz: Creative Commons by-nc-nd/3.0/de in: Bundeszentrale für politische Bildung, 2011, www.bpb.de, Online: <http://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/europa/70503/alterstruktur>, abgerufen am 05.01.2015

Spricht man über Mobilität im Sinne von Beweglichkeit, dann werden Barrieren meistens als physische Hindernisse wie z. B. Stufen, Gebäudezugänge u. a. verstanden. Barrierefreiheit in der Architektur und Raumplanung bedeutet Abbauen physischer – baulicher Barrieren und freie Zugänglichkeit zu Bildungseinrichtungen, Arbeitsstätten, Kultureinrichtungen usw., so dass sie von allen Menschen komfortabel und sicher genutzt werden können.

Wer ist von den baulichen Barrieren betroffen? In der Abb.9 werden die Probleme mit der physisch-baulichen Umgebung verschiedener Personengruppen gezeigt. „Die Größe des Winkels spiegelt den Anteil der Zielgruppe an der Gesamtbevölkerung wider, die von der entsprechenden Mobilitätsbeeinträchtigung betroffen ist; Die Länge des Segments zeigt an, welcher Anteil innerhalb der Zielgruppe dieses Problem nennt, die Fläche ist ein Maß für die quantitative Bedeutung des Problems für die einzelne Zielgruppe; Der Klammerwert stellt die Anzahl der Betroffenen pro Zielgruppe dar.“⁴⁶

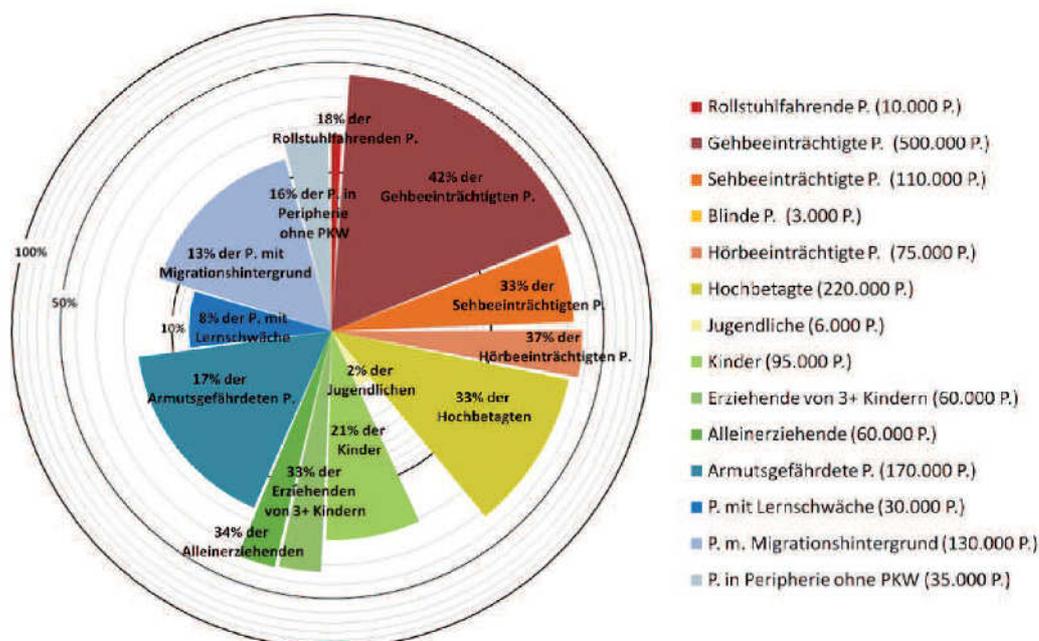


Abbildung 9: „Probleme mit der physisch-baulichen Umgebung aus subjektiver Sicht mobilitätsbeeinträchtigter Personen ab 10 Jahre in Österreich“

Quelle Abb9⁴⁷: BOKU - IVE; TU Wien - ISRA; AIT (2011): ÉGALITÉplus

46 Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I. (2012): ways2go in Zahlen, Mobilitätsforschungserkenntnisse und -ergebnisse aus ausgewählten ways2go-Forschungsprojekten (Zahlen-, Daten- und Faktensammlung), HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 38, Online: http://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/ways2go_gesamtbbericht_web.pdf, abgerufen am 05.03.2015

47 BOKU - IVE; TU Wien - ISRA; AIT (2011): ÉGALITÉplus – Ein gleichberechtigter Alltag im Verkehrsgeschehen – Quantifizierung von mobilitätsbeeinträchtigten Personengruppen. Wissenschaftlicher Endbericht. Ein Projekt der Programmlinie ways2go des BMVIT in: Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I. (2012): ways2go in Zahlen, Mobilitätsforschungserkenntnisse und -ergebnisse aus ausgewählten ways2go-Forschungsprojekten (Zahlen-, Daten- und Faktensammlung), HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 38, Online: http://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/ways2go_gesamtbbericht_web.pdf, abgerufen am 05.03.2015

So ist aus der Abb.9 abzuleiten, dass Alleinerziehende und Erziehende mit 3+ Kindern genau so von den baulichen Barrieren betroffen sind wie Menschen mit Sinnesbeeinträchtigung und ältere Personen. Gehbeeinträchtigte Personen sind laut der Abbildung die am meisten von den physischen Barrieren betroffene Personengruppe und auch die größte Gruppe mobilitätsbeeinträchtigter Personen von der Gesamtbevölkerung.

Es ist aus der Abbildung zu schließen, dass bauliche Barrieren ein großes Hindernis für die Mobilität und somit für die gleichberechtigte Teilnahme der Menschen am gesellschaftlichen Leben sind und zwar nicht nur für eine Randgruppe von Menschen mit dauerhaften Mobilitätseinschränkungen. In den verschiedenen Lebenssituationen und zu unterschiedlichen Lebenszyklen, sind alle Menschen in ihrem Leben von baulichen Barrieren auf Grund einer vorübergehenden Mobilitätseinschränkung betroffen.

„Fast jeder von uns wird einmal vorübergehend behindert sein oder mit einer permanenten Behinderung leben“, so WHO-Generaldirektorin Margaret Chan⁴⁸

Welche Vorteile bringt das barrierefreie Planen und Bauen? Die Barrierefreiheit ermöglicht ein selbstbestimmtes Leben und stärkt das Selbstbewusstsein mobilitätsbeeinträchtigter Menschen. Die Inklusion der Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen in die Gesellschaft bedeutet nicht nur gleiche Menschenrechte für alle, sondern viele Vorteile für die ganze Gesellschaft, wie z. B.:

- Barrierefreie öffentliche Gebäuden, sowie touristische Einrichtungen bedeuten mehr Kunden und somit steigenden Umsatz.^{49, 50}
- Barrierefreie Arbeitsstätten bedeuten neue Arbeitskräfte.⁵¹
- Barrierefreie Umgebung bedeutet weniger Sturzunfälle und stationäre Aufenthalte.⁵²

Sehr oft wird damit argumentiert, dass die barrierefreie Gestaltung nicht schön und bezogen auf die kleine Nutzergruppe zu unverhältnismäßigen Mehrkosten führt.

- Nur wie kann ein Gebäude als schön oder unschön empfunden werden, wenn es überhaupt nicht zugänglich ist? Noch dazu kann eine barrierefreie Gestaltung in der

48 Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=12396>, abgerufen am: 05.03.2015

49 Vgl.: 2010: Ein hindernisfreies Europa für Alle. Bericht der von der Europäischen Kommission eingesetzten Expertengruppe (2003), Seite 8–9, Online: http://www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_de.pdf, abgerufen am 07.02.2015

50 Neumann, P.; (2009): Workshop „Barrierefreies Reisen für Alle – Eine Chance für die Tourismus- und Freizeitwirtschaft“, Wien, Online: https://www.wko.at/Content.Node/branchen/w/Vortrag_Dr._Neumann.pdf, abgerufen am 17.01.2015

51 Vgl.: 2010: Ein hindernisfreies Europa für Alle. Bericht der von der Europäischen Kommission eingesetzten Expertengruppe (2003), Seite 8–9, Online: http://www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_de.pdf, abgerufen am 07.02.2015

52 Vgl.: 2010: Ein hindernisfreies Europa für Alle. Bericht der von der Europäischen Kommission eingesetzten Expertengruppe (2003), Seite 8–9, Online: http://www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_de.pdf, abgerufen am 07.02.2015

Architektur überhaupt nicht auffallen, sondern ein Teil des Bauwerks sein, wenn sie von Anfang an mit beachtet wurde.

- Die UN-Behindertenrechtskonvention schreibt nicht vor, ab welcher Menschenmenge Barrierefreiheit umzusetzen ist, sondern erfordert Nichtdiskriminierung durch Barrierefreiheit und zwar für alle Menschen. Und wenn die Barrierefreiheit für eine kleine Nutzergruppe erforderlich ist, ist sie für alle Menschen gleichzeitig mehr Komfort und Sicherheit. Somit ist sie mit Wertsteigerung und Nachhaltigkeit des Gebäudes zu verbinden. Auch zum Thema Kosten der barrierefreien Gestaltung gilt, dass bei Berücksichtigung der Barrierefreiheit von Anfang an Einsparungspotential im Planungsprozess besteht, wenn man die Erstellungskosten mit den Nachbesserungskosten vergleicht.

Was kostet barrierefreies Planen und Bauen? In der Schweizer Studie „Hindernisfrei in Franken und Rappen“ der ETH-Zürich vergleicht Prof. Meyer-Meyerling, Dipl. Arch. ETH SIA, Institut für Hochbautechnik ETH Zürich, die Mehrkosten (im Mittel 1,8 % der Bausumme), die bei Neubauten durch barrierefreies Planen und Bauen entstehen, mit der Baureinigung. *„Was man beim Neubau verpasst, wird teurer.“*⁵³ Nachträgliche Ausbesserungsarbeiten der Barrierefreiheit kosten im Mittel 3,5 % des Gebäudewertes, wobei *„Je grösser das Gebäude, desto günstiger ist hindernisfreies Bauen.“* *heißt es noch in dieser Studie.*⁵⁴ So wird bei Neubauten mit einer Bausumme ab 15 Millionen Franken mit 0,15 % der Baukosten als Mehrkosten für barrierefreies Planen und Bauen gerechnet im Vergleich zu Mehrkosten von 1 % der Baukosten für Ausbesserungsarbeiten bei einem Bauwerk in der gleichen Größenordnung.

Wie kann die Barrierefreiheit in der Architektur und im Bauwesen erreicht werden? Die Umsetzungen der Barrierefreiheit ist einerseits Thema für Planer, Bauherrn, Baubehörde und Gesetzgeber als Hauptakteure im Bau- und Planungsprozess. In diesem Zusammenhang ist das barrierefreie Planen und Bauen ein Thema für die Ausbildungseinrichtungen, die die Barrierefreiheit für angehende Planer aufklären und näherbringen. Andererseits ist Barrierefreiheit aber auch Thema von sozialem Engagement von jedem einzelnen Menschen als Teil der Gesellschaft.

53 Volland, B.; Manser, J.; Ammann, L.; (2004): Hindernisfrei in Franken und Rappen, Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen (Hrsg.), Zürich, Online: http://www.hindernisfrei-bauen.ch/kosten/Bau_Korr_RZ1.pdf, abgerufen am 17.01.2015

54 Volland, B.; Manser, J.; Ammann, L.; (2004): Hindernisfrei in Franken und Rappen, Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen (Hrsg.), Zürich, Online: http://www.hindernisfrei-bauen.ch/kosten/Bau_Korr_RZ1.pdf, abgerufen am 17.01.2015

Zusammenfassung Kapitel 4.1: Im Kapitel 4.1. Barrierefreiheit wurde der Begriff „Barrierefreiheit“ definiert und dessen Weiterentwicklung aus dem Begriff „behindertengerecht“ oder „rollstuhlgerecht“ aufgeklärt. Im Gegensatz zu behindertengerecht (eine Anpassung der Umgebung für Menschen mit Beeinträchtigungen) ist Barrierefreiheit im Sinne der inklusiven Gesellschaft mit dem Abbauen von baulichen, sozialen, informationellen und kommunikativen Barrieren aus der Umgebung verbunden und ermöglicht eine selbstbestimmte Lebensführung für ALLE Menschen. Eine Weiterentwicklung der Barrierefreiheit stellt das Konzept „Design for all“ dar – ein Design, das ohne Anpassung von allen Menschen nutzbar oder leicht auf verschiedene Anforderungen einstellbar wäre und bei dem die Ästhetik und die Attraktivität erhalten bleiben.

In diesem Kapitel, wurde die Notwendigkeit von barrierefreiem Planen und Bauen anhand statistischer Daten von Menschen mit Beeinträchtigungen und des Nutzens für die Allgemeinheit aufgeklärt. Eine Inklusion der Menschen mit Beeinträchtigungen durch eine barrierefreie Umgebung ermöglicht nicht nur eine selbstbestimmte Lebensführung für alle Menschen, sondern ist wegen zahlreichen wirtschaftlichen Vorteilen für die ganze Gesellschaft wichtig. Die Umsetzung der Barrierefreiheit ist somit mit dem sozialen Engagement von Planer, Bauherrn, Baubehörde, Gesetzesgeber und Ausbildungseinrichtungen aber auch von jedem einzelnen Menschen zu erreichen.

4.2. Bautechnische Anforderungen von mobilitätsbeeinträchtigten Menschen

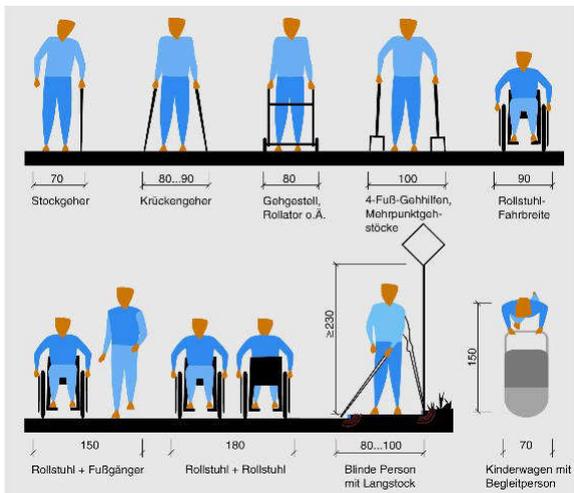
4.2.1. Bewegungsbeeinträchtigte Menschen

Bewegungsbeeinträchtigte Menschen sind:

- **gehbeeinträchtigte Menschen:** Menschen mit einer Gehbeeinträchtigung. Sie bewegen sich mit oder ohne Gehhilfen (wie z. B. Stock, Krücken, Rollator, Gehgestell u. a.).
- **arm-/handbeeinträchtigte Menschen:** Einhändige, Einarmige, Greifbehinderte, Muskelatrophiker, Rheumatiker
- **wachstumsbeeinträchtigte Menschen:** Klein- oder großwüchsige Menschen
- **Menschen im mechanischen (muskelkraftbetriebenen) Rollstuhl:** Man unterscheidet zwischen Aktiv- und Passivfahrer (Rollstuhl wird von einer Begleitperson geschoben.)
- **Menschen im elektrischen Rollstuhl:** Benutzer von elektrischen Rollstühlen oder von sonstigen elektrischen Kleinstfahrzeugen sind Aktivfahrer. Sie haben meistens einen eingeschränkten Greifbereich, verringerter Sitz- und Augenhöhe, geringerer Muskelkraft, Verkrümmung der Wirbelsäule und damit veränderter Sitz- oder Liegeposition u. a.

Im weiteren Sinne zu der Gruppe der bewegungsbeeinträchtigte Menschen gehören auch:

- **ältere Menschen:** allgemeine Reduktion der physischen Funktionen,
- **Kinder:** eingeschränkter Greifbereich, verringerte Sitz- und Augenhöhe und geringere Muskelkraft und
- **Menschen mit Kinderwagen, werdende Mütter und Menschen mit Gepäck**



Gehbeeinträchtigte Menschen sind meistens auf Gehhilfen angewiesen oder auch sehr oft mit einer Assistenz oder Begleitperson unterwegs, deswegen benötigen sie mehr Platzbedarf, um sich frei bewegen zu können. Größere Bewegungsflächen brauchen auch Erziehende mit Kinderwagen, blinde Personen mit Blindenstock oder Blindenführhund, Menschen mit Koffer oder schweren Einkaufstaschen. Einige Beispiele werden in der Abb.10 gezeigt.⁵⁵

Abbildung 10: „Platzbedarf von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen“

Quelle Abb.10⁵⁶: ÖNORM B1600

Anforderungen von bewegungsbeeinträchtigten Personen an die gebaute Umwelt

Lange Wege und Höhenunterschiede sind bauliche Barrieren für gehbeeinträchtigte Menschen. Menschen, mit einer Gehbeeinträchtigung sind meistens auf Gehhilfen angewiesen und benötigen größere Durchgangsbreiten - je nach Gehbeeinträchtigung und benutzte Gehhilfe - von 70 bis 100 cm. Falls langen Wegen nicht zu vermeiden sind müssen ausreichend viele Sitzmöglichkeiten mit Rückenlehne, Armstützen und einer Sitzhöhe von ca. 45–50 cm eingeplant werden. Gehbeeinträchtigte Menschen sind in ihrer Beweglichkeit unsicher, deswegen stützen sie sich oft auf Handläufe, Geländer (bei Stufen, Treppen, Rampen) und Halteeinrichtungen (z. B. in einer Toilettenanlage) auf. Daher müssen diese nicht nur vorhanden, sondern auch sicher verankert und ergonomisch gut gestaltet sein. Eine rutschhemmende Oberfläche der Bodenbeläge kann die Sturzgefahr bei gehbeeinträchtigten Menschen verringern.⁵⁷

55 Vgl.: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 31–32, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

56 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 33, Bild B.1, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

57 Vgl.: Klenovec, M. A.: Barrierefreies Bauen – Universal Design / Design for all. TU-Vorlesung (2010): Online: http://www.aat.tuwien.ac.at/de/study/bfpg_2010_skript.pdf, abgerufen am 10.01.2015

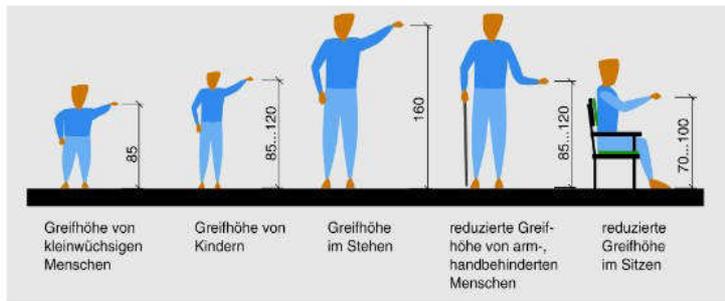


Abbildung 11: Nutzbare Greifhöhe bei Menschen

Arm- und handbeeinträchtigte Menschen haben meistens eine eingeschränkte Greifhöhe, siehe Abb.11. Sie erreichen im Stehen zwischen 85 cm und 120 cm und im Sitzen zwischen 70 cm und 100 cm.

Quelle Abb.11⁵⁸: ÖNORM B1600

Der eingeschränkte Greifbereich bei wachstumsbeeinträchtigte Menschen (kleinwüchsige Menschen) liegt bei maximal 100 cm und bei Kindern zwischen 85 und 120 cm. Geringere Greifhöhen haben auch Menschen im Rollstuhl. Sie liegt abhängig von der Körpergröße und Art der Beeinträchtigung zwischen 40 cm und 120 cm. Daher kann man sagen, dass es optimal für alle Menschen ist, wenn Bedienungselemente auf einer Höhe von 85 cm angebracht werden.⁵⁹

Kleinwüchsige Menschen, Kinder und Menschen im Rollstuhl haben eine niedrigere Augenhöhe, deswegen müssen verschiedene Informationseinrichtungen auf deren Augenniveau eingeplant werden. Bei Kindern und kleinwüchsigen Menschen liegt die Augenhöhe bei ca. 85 cm und bei Menschen im Rollstuhl zwischen 100 cm und 120 cm. Infolge von fehlenden Muskelfunktionen, Verkürzungen, Verformungen oder durch Prothesen haben gehbeeinträchtigte Menschen nur eine eingeschränkte Greifkraft. Deswegen müssen Bedienungselemente so geplant werden, dass sie mit einem Kraftaufwand in direkter normaler Richtung unter 2 N zu betätigen sind.⁶⁰

Rollstuhlfahrer sind Menschen, die für ihre Mobilität zeitweise oder ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Ihre benötigte Bewegungsfläche zum Reversieren des Rollstuhls und Wendelkreisdurchmesser unterscheiden sich je nach Rollstuhltyp.

Ein muskelkraftbetriebener Rollstuhl (mit Masse: 70 cm x 120 cm gemäß DIN ISO 7176-5) braucht eine Bewegungsfläche von min. 150 cm im Durchmesser, während elektrische Rollstühle (mit Masse 70 cm x 130 cm gemäß DIN ISO 7176-5) eine Bewegungsfläche mit einem Mindestdurchmesser von 180 cm benötigen.

58 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 33, Bild B.2, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

59 Vgl.: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 31–32, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

60 Vgl.: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 31–32, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

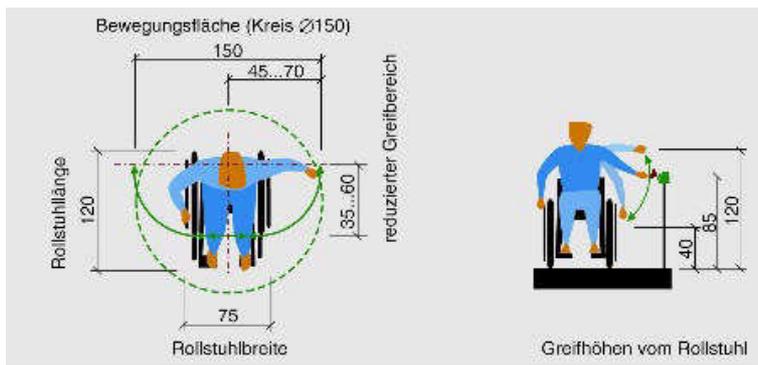


Abbildung 12: horizontaler und vertikaler Bewegungsbereich Rollstuhl

Quelle Abb. 12⁶²: ÖNORM B1600

Außerdem muss bei der Planung von Bedienelemente und verschiedene Einrichtungen berücksichtigt werden, dass der Rollstuhlfahrer nur über einen bestimmten Aktionsradius (Greifradius) verfügt (Abb.12). Dieser reicht von der Körpermitte aus 45 cm bis 70 cm zur Seite und 35 cm bis 60 cm nach vorne.

Die optimale Greifhöhe des Rollstuhlfahrers liegt zwischen 85 cm und 100 cm. Auf Grund des geringeren Aktionsradius ist die Unterfahrbarkeit, wie z. B. von Informationsschaltern sehr wichtig. Die Mindesthöhe beträgt bei abgesetzten oder fehlenden Armstützen 70 cm und bei vorhandenen und nicht abgesetzten Armstützen 76 cm.

Die Mindestbreite liegt bei 70 cm, sollte jedoch wo es möglich ist mit 80 cm eingeplant werden. Eine Unterfahrbarkeit mit den Füßen ist z. B. bei verschiedenen Arten von Selbstbedienungsautomaten notwendig und benötigt eine Höhe von mindestens 35 cm und eine Tiefe von mindestens 20 cm.

Stufenlose Zugänge mit einem maximalen Höhenunterschied von 2 cm bis 3 cm sind eine grundsätzliche Bedingung für die Fortbewegung von Menschen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Höhenunterschiede, die nur durch Stufen zu überwinden sind, stellen große Hindernisse für alle bewegungsbehinderten Menschen, wie ältere Menschen, Kinder, Erziehenden mit Kinderwagen oder Menschen mit schweren Gepäck, dar. Stufenlose und barrierefreie Zugänge müssen möglichst nahe an Haupteingängen liegen. Falls Höhenunterschiede nicht zu vermeiden sind, müssen sie mittels einer Rampe mit einer maximalen Steigung von 6 % überwunden werden können.⁶³

61 Vgl.: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 31–32, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

62 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 34, Bild B.4, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

63 Vgl.: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 31–32, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Größere Bewegungsfläche für Menschen mit Beeinträchtigungen werden auch bei der Planung von barrierefreien Toilettenanlagen gebraucht, so dass eine freie Fläche zum Reversieren mit dem Rollstuhl von mindestens 150 cm im Durchmesser zur Verfügung steht. Möblierungsgegenstände, unabhängig davon, ob sie beweglich sind, dürfen in diese freie Fläche nicht hineinragen.

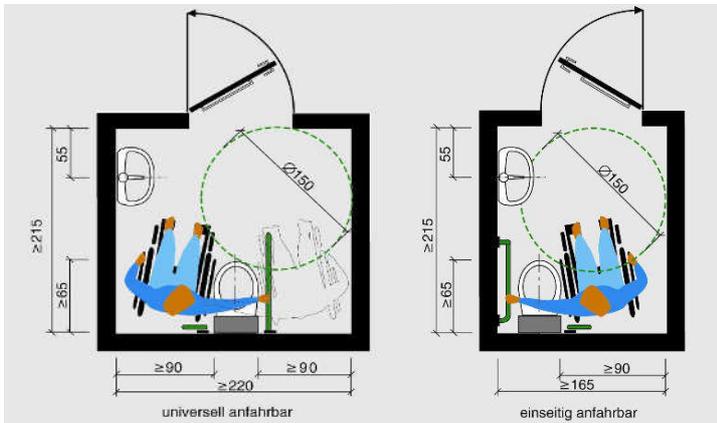


Abbildung 13: universell (l.) und einseitig (r.) anfahrbaren WC

Quelle Abb.13⁶⁴: ÖNORM B1600

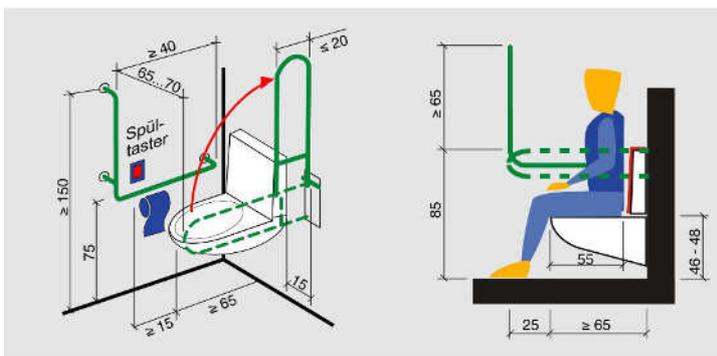


Abbildung 14: Halte- und Stützgriffe im WC

Quelle Abb.14⁶⁵: ÖNORM B1600

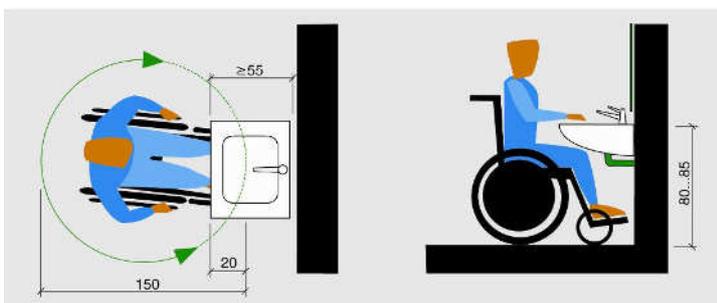


Abbildung 15: Waschtisch - Unterfahrbarkeit und Bewegungsfläche

Quelle Abb.15⁶⁶: ÖNORM B1600

Abb.13 zeigt verschiedene Anfahrtsmöglichkeiten mit dem Rollstuhl, wobei einseitig anfahrbare WCs weniger Fläche brauchen. Je nach Anfahrtsmöglichkeit müssen in barrierefreien Toiletten unterschiedliche Stützgriffe eingeplant werden. Bei der Anbringung von Halte- und Stützgriffen müssen nicht nur die in der Abb.14 gezeigten Mindestmassen eingehalten werden, sondern auch ihre sichere Verankerung in einer standfesten Wand berücksichtigt werden. In der ÖNORM B 1600 sind auch Empfehlungen über die Größe und Ausführung von dem WC-Sitz zu finden. Bedienungselemente und Waschbecken in Toilettenanlagen müssen mit geringerem Kraftaufwand betätigt werden können und auf einer Höhe von 85 cm angebracht werden (Abb.15). Notrufe sind laut ÖNORM B 1600 einzuplanen. Barrierefreie Toilettenanlagen müssen so geplant werden, dass sie von allen Menschen mit Behinderungen benutzt werden können – nicht nur von Menschen mit einer Bewegungsbeeinträchtigung, sondern auch von sinnesbeeinträchtigten Menschen, Kindern, Erziehenden mit Kleinkindern.

64 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 16, Abb.7, Abb.8, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

65 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 26, Abb.15, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

66 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 24, Abb.14, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

4.2.2. Sinnesbeeinträchtigte Menschen

Sinnesbeeinträchtigte Menschen sind:

- **sehbeeinträchtigte Menschen:** „Eine Sehschädigung oder wesentliche Sehbehinderung liegt vor, wenn die Sehschärfe auf Grund bestimmter Erkrankungen, einer Missbildung des Auges oder des Gehirns am besser sehenden Auge auf weniger als 30 % (0,3 oder 6/18) reduziert ist.“⁶⁷

Nach dem Grad der Sehschärfe (Visus) unterscheidet man zwischen:

„Normalsichtigkeit: 1,2 bis 0,8 oder (120 % bis 80 %)

Sehschädigung: weniger als 0,3 oder (< 30 %)

Geringe Sehschädigung: 0,3 bis 0,1 oder (30 % bis 10 %)

Mittlere Sehschädigung: 0,08 bis 0,05 oder (8 % bis 5 %)

Hochgradige Sehschädigung: (schwerst sehbehindert) 0,04 bis 0,02 oder (4 % bis 2 %)“.⁶⁸



Abbildung 16: Simulationen der häufigsten Sehbeeinträchtigungen

Quelle Abb. 16⁶⁹: ABSV - Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein Berlin, 2013

- **blinde Menschen:** Als Blinde werden Menschen bezeichnet, bei denen die Sehschärfe „weniger als 0,02 (<2 %) oder Menschen, die eine „konzentrische Gesichtsfeldeinschränkung auf 5 Grad allseits vom Zentrum“ haben. Bei blinden Menschen kann „Licht (...) nicht mehr wahrgenommen werden.“⁷⁰
- **schwerhörige Menschen:** Eine Höreinschränkung kann infolge einer Schalleitungs- (mechanische Weiterleitung des Schalls) und Schallempfindungsstörungen (Beschädigungen des Innenohres) vorkommen. Man unterscheidet zwischen:

67 orthoptik austria. Verband der Orthoptistinnen und Orthoptisten Österreichs, Online: <http://www.orthoptik.at/Sehstorungen-nach-Gehirnschadigungen/optische-rehabilitation-sehgeschaedigter-low-vision.html>, abgerufen am 12.01.2015

68 orthoptik austria. Verband der Orthoptistinnen und Orthoptisten Österreichs, Online: <http://www.orthoptik.at/Sehstorungen-nach-Gehirnschadigungen/optische-rehabilitation-sehgeschaedigter-low-vision.html>, abgerufen am 12.01.2015

69 2013 ABSV - Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein Berlin gegr. 1874 e. V., Online: <http://www.absv.de/sehbehinderungs-simulator>, abgerufen am 08.01.2015

70 orthoptik austria. Verband der Orthoptistinnen und Orthoptisten Österreichs, Online: <http://www.orthoptik.at/Sehstorungen-nach-Gehirnschadigungen/optische-rehabilitation-sehgeschaedigter-low-vision.html>, abgerufen am 12.01.2015

- leichtgradig schwerhörig: Hörverlust von 20 bis 40 dB (20 % - 40 %), wenn gesprochene Sprache in leiser Umgebung nicht verstanden werden kann, die Sprachverständlichkeit bei viel Störschall eingeschränkt ist und nur eine geringe Wahrnehmung von leisen Geräuschen möglich ist,
 - mittelgradig schwerhörig: Hörverlust von 40 bis 60 dB (40 % - 60 %), wenn normale Gespräche nur schwer zu verstehen sind und eine Wahrnehmung von leisen Geräuschen nicht möglich ist,
 - hochgradig schwerhörig: Hörverlust von 60 bis 80 dB (60 % - 80 %), wenn Gespräche nur mehr mit Hilfsmitteln (z. B. Hörgeräte, durch das Lippen-Ablesen) wahrzunehmen sind und nur laute Geräusche wahrgenommen werden können und
 - an Taubheit grenzend schwerhörig: Hörverlust von 80 bis 95 dB (80%-95%), wenn das Gesprochene nur als lautes Geräusch oder nicht mehr wahrgenommen werden kann und die Kommunikation nur visuell durch Lippenlesen, Schreiben, oder Gebärdensprache funktioniert.
- **gehörlose Menschen:** sind Menschen mit Hörverlust größer als 95 dB (100 %) ^{71, 72}
Im weiteren Sinne zu der Gruppe der sinnesbeeinträchtigten Menschen gehören auch:
 - **ältere Menschen**, die infolge von physiologischen Alterungsprozessen oft eine Seh- oder Hörbeeinträchtigung haben.

Die Menschen orientieren sich im Raum indem sie verschiedene Signale aus der Umgebung gleichzeitig durch alle fünf Sinne (Sehen, Hören, Riechen, Schmecken, Tasten / Fühlen) wahrnehmen und diese an das Gehirn weiterleiten. Abb.17 zeigt welche Informationen über

	Sehen (Licht)	Hören (Klang)	Tasten (Druck)	Riechen (chemisch)	Schmecken (chemisch)
Richtung					
Distanz					
Material					
Größe					
Form					
Orientierung					
Farbe, Helligkeit					
Räumlichkeit					
Charakteristik					
2.Dimension					

welchen Sinn gewonnen werden. Daraus ist klar abzulesen, dass mit ca. 85 % die meisten der Informationen durch den Sehsinn aufgenommen werden. Menschen, deren Sehsinn beeinträchtigt ist, orientieren sich im Raum durch den Tastsinn. Über den Hörsinn bekommt man ca. 10 % der gesammelten Informationen. ⁷³

Abbildung 17: "Vision of Doing" nach S. Aitken & M. Buultjens

Quelle Abb.17⁷⁴: Rau, U. et al.: *Barrierefrei Bauen für die Zukunft*

71 Vgl.: Rau, U.; Feddersen, E.; Lüdtke, I.; Reinold, U.; Wulf, H.: *Barrierefrei Bauen für die Zukunft*, 3. Auflage, 2013, Beuth Verlag GmH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 22

72 Vgl.: Alpen-Adria-Universität Klagenfurt, Zentrum für Gebärdensprache und Hörbehindertenkommunikation (2009): *Informationen für Feuerwehr, Polizei und Rettungsdienst im Umgang mit hörbehinderten Menschen*, Klagenfurt - Wien - Graz, Online: http://www.uni-klu.ac.at/zgh/downloads/Broschuere_ZGH.pdf, abgerufen am 12.01.2015

73 Vgl.: Rau, U.; Feddersen, E.; Lüdtke, I.; Reinold, U.; Wulf, H.: *Barrierefrei Bauen für die Zukunft*, 3. Auflage, 2013, Beuth Verlag GmH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 32–33

74 Vgl.: Nach S. Aitken & Buultjens: *Vision of Doing* in: Rau, U.; Feddersen, E.; Lüdtke, I.; Reinold, U.; Wulf, H.: *Barrierefrei Bauen für die Zukunft*, 3. Auflage, 2013, Beuth Verlag GmH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 33, Abb 3.6

Sinnesbeeinträchtigte Menschen, sind Menschen, bei denen einer der beiden sogenannten Fernsinne (Sehen und Hören) eingeschränkt oder überhaupt nicht funktioniert. Diese Menschen versuchen, die für sie notwendigen optischen und akustischen Informationen über die funktionierenden 4 Sinne aufzunehmen. Deswegen ist es wichtig, dass verschiedene Informationen über die räumliche Umgebung mehrfach wiedergegeben werden, so dass sie „immer gleichzeitig für zwei der drei Sinne – Sehen, Hören, Tasten – zugänglich sind“. Das nennt man Zwei-Sinne-Prinzip:

- „statt sehen – hören und tasten / fühlen
- statt hören – sehen und fühlen / tasten“.⁷⁵

Anforderungen von sinnesbeeinträchtigten Personen an die gebaute Umwelt

Sehbeeinträchtigte Menschen brauchen besonders kontrastreiche visuelle Informationen, die ihre Orientierung im Raum erleichtern. Dabei ist auf die Auswahl der Farben, der Schriftgröße und ihrer Anbringungshöhe, sowie auf ausreichende und blendfreie Belichtung und Beleuchtung zu achten.⁷⁶

Das Erkennen der Umgebung hängt auch von der Größe, der räumlichen Anordnung des

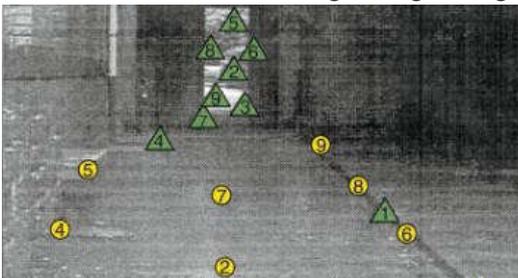


Abbildung 18: „Orientierungspunkte von normal-sichtigen Personen (Dreiecke) und von unter-suchten sehbehinderten Personen (Kreise)“

Sehobjektes, der Form der Schrift oder des Piktogramms und dem Betrachtungsabstand ab.⁷⁷ Abb.18 zeigt die Orientierungspunkte eines sehbeeinträchtigten Menschen. Wie auf dem Bild zu sehen ist, orientieren sich die Punkte entlang der Gebäudekante, an der Gangmitte und entlang der Kontrastlinie zwischen zwei benachbarten Flächen.

Quelle Abb.18⁷⁸: Bundesministerium für Gesundheit: Handbuch, 1996

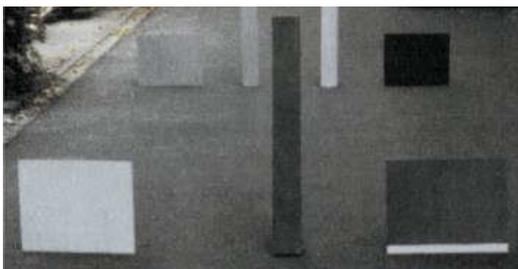


Abbildung 19: „Demonstration unterschiedlicher Kontraste“

Der Mensch sieht die Leuchtdichte (Helligkeitseindruck) einer beleuchteten oder leuchtenden Fläche. Leuchtdichtekontraste sind unterschiedliche Leuchtdichten zweier benachbarter Flächen, zweier Objekte oder einem Objekt und seinem Umfeld. Höhere Kontrastwerte (Schwarz/Weiß, hell/dunkel) sorgen für eine bessere visuelle Wahrnehmung der Informationen

Quelle Abb.19⁷⁹: Bundesministerium für Gesundheit: Handbuch, 1996

75 Rau, U.; Feddersen, E.; Lüdtke, I.; Reinold, U.; Wulf, H.: Barrierefrei Bauen für die Zukunft, 3. Auflage, 2013, Beuth Verlag GmH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 32–33

76 Vgl.: Klenovec, M. A.: Barrierefreies Bauen – Universal Design / Design for all. TU-Vorlesung (2010), Online: http://www.aat.tuwien.ac.at/de/study/bfpg_2010_skript.pdf, abgerufen am 10.01.2015

77 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 151

78 Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 19, Abbildung 3, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am 05.03.2015

79 Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 22, Abbildung 6, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am 05.03.2015

aus der Umgebung, können aber auf Dauer ermüdend wirken. Deshalb ist es gut Leuchtdichtekontraste durch Farbkontraste zu ergänzen. Durch die assoziative Wirkung der Farben auf die Menschen werden durch Farbkontraste zusätzliche Informationen wiedergegeben (wie z. B. „rot“ für „verboten“, „grün“ für „frei“ / „erlaubt“ steht). Farbkontraste dürfen aber die Leuchtdichtekontraste auf Grund von eingeschränkter Kontrastwahrnehmung bei Menschen mit Farbenblindheit wie z. B. Rot-Grün-Blindheit nicht ersetzen.^{80, 81}

Visuelle Informationen werden ihrer Funktion nach in verschiedenen Prioritäten unterteilt:

Prioritätsstufe 1 (Alarmierung): Am wichtigsten sind die Informationen mit Warnfunktion (z. B. Alarmer, Notrufe, Markierungen an Absturzstellen, unerwartete Treppenläufe, Kennzeichnung von Rettungswegen, Notfalleinrichtungen, Ein- und Ausgängen usw.), die der Sicherheit, dem Gesundheits- und Lebensschutz dienen. Informationen in der Prioritätsstufe 1 müssen immer und sehr gut nach dem Zwei-Sinne-Prinzip vermittelt werden, denn diese müssen sofort erkannt werden.

Prioritätsstufe 2 (Information): In diese Kategorie fallen die Entscheidungsfunktionen. Das sind Auf- und Abwärtsinformationen, Geschossinformationen, Hinweis- und Informationstafeln, Durchsagen u. a. und müssen immer und gut nach dem Zwei-Sinne-Prinzip angeboten werden, denn meist besteht keine Rückfragemöglichkeit und der Nutzer steht unter Zeitdruck.

Prioritätsstufe 3 (Kommunikation): Hierzu gehören die Leitfunktionen. Dies sind Informationen, die der Navigation durch die bauliche Umwelt dienen, z. B. Übersichtspläne (visuell und in Relief dargestellt), Leitsysteme im Gebäude (visuelle Richtungsanzeigen und taktile Bodenmarkierungen). Sie müssen möglichst nach dem Zwei-Sinne-Prinzip vermittelt werden, obwohl man genug Zeit zum Erkennen der Informationen hat und Rückfragen möglich sind.^{82, 83, 84}

„3 + 2 = 1

Die **Drei** Prioritätsstufen und das **Zwei-Sinne-Prinzip**,

machen es **Ein-fach** für Alle!“

(Dipl. Ing. Carsten Ruhe)⁸⁵

80 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: *Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1. 1. Auflage.* Beuth Verlag GmbH. Berlin – Wien – Zürich, 2011 (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.)). Seite: 151-160

81 Vgl.: Rau, U.; Feddersen, E.; Lüdtke, I.; Reinold, U.; Wulf, H.: *Barrierefrei Bauen für die Zukunft, 3. Auflage, 2013,* Beuth Verlag GmH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 42–44

82 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: *Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.)), 1. Auflage, 2011,* Beuth Verlag GmbH. Berlin – Wien – Zürich, Seite 147

83 Vgl.: Rau, U.; Feddersen, E.; Lüdtke, I.; Reinold, U.; Wulf, H.: *Barrierefrei Bauen für die Zukunft, 3. Auflage, 2013,* Beuth Verlag GmH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 33

84 Vgl: Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): *Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996,* Bonn, Seite 38–43, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am 05.03.2015

85 Ruhe, C.: *DSB-Referat „Barrierefreies Planen und Bauen“*, Taubert und Ruge GmbH, Beratende Ingenieure VBI, Seite 29, Online: http://www.zedis-ev-hochschule-hh.de/files/barrierefreie_bauliche_gestaltung_ruhe.pdf, abgerufen am 13.01.2015

Auf Grund der Wichtigkeit der ermittelten visuellen Informationen, werden jene, die zur Prioritätsstufe 1 gehören (Alarmer, Notrufe, Gefahr) mit den größten Kontrasten dargestellt (der Kontrastwert liegt zwischen 0,83 und 0,99. Für „Schriften“ und „Piktogramme“ mit Entscheidungsfunktionen, die der Prioritätsstufe 2 angehören, muss ein Leuchtdichtekontrast zwischen 0,50 und 0,83 eingehalten werden. Einen Mindestkontrast haben die Informationen mit Leitfunktionen aus der Prioritätsstufe 3 zwischen 0,28 und 0,50.⁸⁶ Abb.20 zeigt die verschiedenen Farbkombinationen und Kontrastwerte, die in der Praxis benutzt werden.

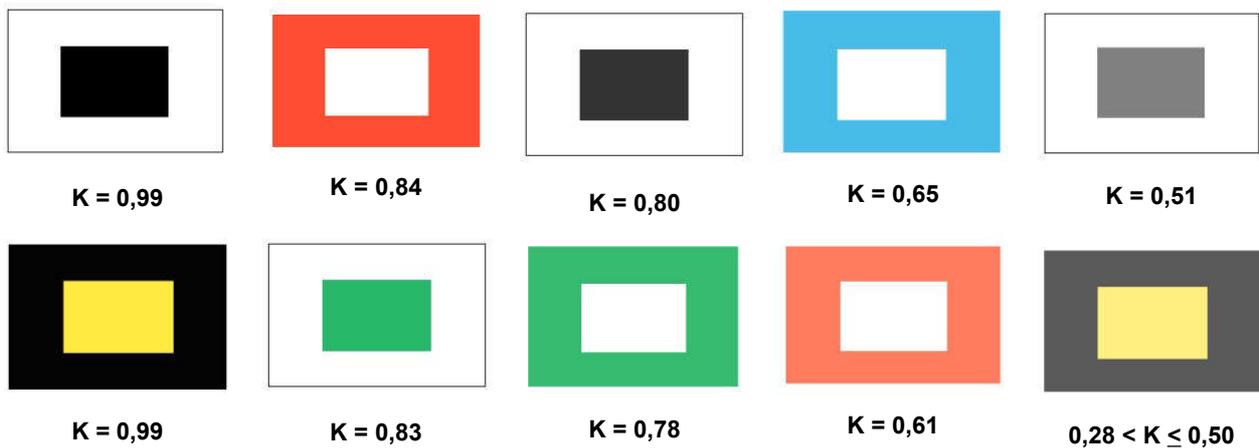


Abbildung 20⁸⁷: Farbkombinationen und Kontrastwerte, Quelle: Bundesministerium für Gesundheit: Handbuch, 1996

Visuelle Informationen müssen auch in geeigneter Größe dargestellt werden. Wie groß der Text oder das Piktogramm sein soll, hängt davon ab, welche Informationen übermittelt werden und aus welcher Entfernung diese zu erkennen sein müssen (Tabelle 6).

Entfernung aus der Schrift noch erkannt werden soll	Schriftgröße bei 1° bis 2° Sehwinkel	Beispiele
30 m	52 cm bis 104 cm	Hinweis auf U-Bahn-Station
25 m	44 cm bis 87 cm	Abfahrtszeiten
20 m	35 cm bis 70 cm	Bahnsteig - Nummern
15 m	26 cm bis 52 cm	Straßenschild
10 m	17 cm bis 35 cm	Hinweis auf Verkaufsstelle
5 m	9 cm bis 18 cm	Türschild
2 m	3,5 cm bis 7 cm	Linienplan
1 m	1,8 cm bis 3,5 cm	Monitore / Displays
30 cm	0,5 cm bis 1 cm	Fahrplan
25 cm	0,4 cm bis 0,9 cm	Buchfahrplan, Informationsbroschüren

Tabelle 6⁸⁸: „Empfohlene Schriftgröße für visuelle Informationen“, Q: Bundesministerium für Gesundheit: Handbuch, 1996

86 Vgl.: Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 42, Tabelle 8, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am 05.03.2015

87 Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 111, Abbildung 72, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am 05.03.2015

88 Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 32, Tabelle 4, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am 05.03.2015

Wichtig für die visuelle Wahrnehmung ist auch die Oberfläche des Informationsträgers. Spiegelungen, Blendungen oder Schattenbildungen sind bei der Wahl des geeigneten Materials untersagt. Gute Beleuchtung erhöht nicht nur die visuelle Wahrnehmung von statischen Informationsträgern, sondern auch von Informationen, die durch Lippenablesen oder in Gebärdensprache übermittelt werden. Dies ist besonders wichtig für schwerhörige und gehörlose Menschen. Menschen mit eingeschränktem Hörvermögen verstehen meistens die Gebärdensprache nicht und versuchen das restliche Hörvermögen maximal zu nutzen. Die akustische Qualität von Räumen spielt dabei eine wichtige Rolle. Für eine barrierefreie Gestaltung der baulichen Umwelt für schwerhörige Menschen müssen folgende Kriterien eingehalten werden:

- „optimale Nachhallzeiten
- Versorgung mit Direktschall
- gezielte Schallreflexion
- Vermeidung von Echos und Flatterechos
- gezielte Absorption⁸⁹

Störschall sind alle Nebengeräusche, die die Sprachverständlichkeit stören. Sie werden im öffentlichen Raum immer mit dem Nutzschall aufgenommen. Abb.21 visualisiert den Unterschied bei der Sprachverständlichkeit bei einem zunehmenden Störschall zwischen einem Menschen



ohne (Reihe oben) und einem Menschen mit Hörbeeinträchtigung (Reihe unten). Das Bild zeigt eine Verschlechterung des Kontrastes und somit der Sprachverständlichkeit mit zunehmendem Störschall.

Abbildung 21: „Visualisierung der sprachlichen Kommunikation bei zunehmendem Störschall“

Quelle Abb.21⁹⁰: Loeschcke, G. et al.: *Barrierefreies Bauen* (2011)



Wenn in einem Gebäude eine induktive Höranlage eingebaut ist, kann man damit nur den Nutzschall oder das Gesprochene übertragen, so dass man keine Störgeräusche mehr hören kann und somit bleibt die Sprachverständlichkeit bei schwerhörigen Menschen erhalten. Das Vorhandensein einer induktiven Höranlage muss auch entsprechend gekennzeichnet werden (siehe Abb.22).⁹¹

Abbildung 22: Bildzeichen - induktive Höranlagen

Quelle Abb.22⁹²: ÖNORM B1600

89 Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: *Barrierefreies Bauen*. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 163–166

90 Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: *Barrierefreies Bauen*. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 164, Bild 4.62

91 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: *Barrierefreies Bauen*. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 163–166

92 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 29, Bild 18, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Blinde Menschen orientieren sich im Raum akustisch durch den Hörsinn. Die räumliche Orientierung für blinde Menschen wird durch eine gute Raumakustik unterstützt, denn blinde Menschen können Informationen über die Größe und Funktion des Raumes durch die akustische Wahrnehmung sammeln. Blinde Menschen erfahren ihre Umgebung taktil durch den Tastsinn, da die Wahrnehmung von Wegen und Räumen durch das Abtasten mit Händen, Füßen oder Blindenstock erfolgt.⁹³



Abbildung 23: Boden-
Indikatoren

Leitlinien

Quelle Abb.23⁹⁵: OLEJAR taktile Solution

Informationen über die Umgebung werden durch Bodenoberflächen und Bodenindikatoren gesammelt. Bodenindikatoren haben Warn-, Hinweis- und Leitfunktion, die durch verschiedene Strukturen wiedergegeben werden. Leitstreifen haben eine Wegführungsfunktion und werden meist mit Rippen gekennzeichnet. Sie können taktil mit den Füßen oder mit dem Blindenstock erkannt werden. Die zum Boden kontrastreiche rote Farbe am Beispiel Abb.23 ist zusätzlich für viele sehbeeinträchtigte Menschen eine Orientierungshilfe.⁹⁴

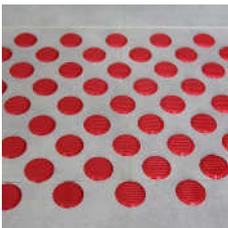


Abbildung 24: Boden-
indikatoren Noppen

Quelle Abb.24⁹⁷: OLEJAR taktile Solution

Noppen werden bei Bodenindikatoren mit einer Hinweis- oder Warnfunktion verwendet, z. B. bei:

- Abzweigfeld: Verzweigung an Leitstreifen
- Einstiegsfeld: Kennzeichnung Einstiegstür ÖPNV
- Aufmerksamkeitsfeld: Kennzeichnung von Gefahren
- Sperrfeld: Warnung – Bordsteinabsenkung⁹⁶

Visuelle Informationen für blinde Menschen müssen in Reliefschrift bzw. mit ertastbaren Symbolen und gleichzeitig in Blindenschrift (Brailleschrift) wiedergegeben werden (Abb.25). Nicht jeder blinde Mensch verfügt über die Kenntnis der Brailleschrift. Dies ist vor allem bei spät erblindeten Menschen der Fall. Sie sind auf das Abtasten von Reliefzeichen, -buchstaben und -ziffern angewiesen.⁹⁸

93 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH. Berlin – Wien – Zürich, Seite 167

94 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH. Berlin – Wien – Zürich, Seite 167–172

95 OLEJAR taktile Solution, Online: <http://olejartactile.com/datap/image/488/>, abgerufen am 13.01.2015

96 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH. Berlin – Wien – Zürich, Seite 167–172

97 OLEJAR taktile Solution, Online: <http://olejartactile.com/datap/image/473/>, abgerufen am 13.01.2015

98 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 167–172



Abbildung 25: Taktile Handlaufbeschriftungen
 Quelle Abb.25¹⁰⁰: 3D Faktor, www.3DFaktor.at

Taktile Beschriftungen wie Stockwerksangaben, richtungsweisende Informationen an Handläufen, Raumbezeichnungen z. B. vor geschlechter-spezifischen Anlagen, wie Toilettenanlagen und Umkleieräumlichkeiten sind für blinde Menschen von großer Bedeutung. Diese Informationen müssen einheitlich für das ganze Gebäude positioniert werden, damit sie auch von den Nutzern gefunden werden können.⁹⁹



Abbildung 26: Taktilem Übersichtsplan
 Quelle Abb.26¹⁰²: ILIS Leitsysteme, 2015

Wichtig für die Orientierung in der gebauten Umwelt bei blinden und sehbeeinträchtigten Menschen sind einfache, hindernisfreie und klar konzipierte Wege, Zugänge und Bauten. Blinde Menschen können taktile Übersichtspläne (Abb.26) lesen und sich so einen Überblick über das Gebäude verschaffen. Voraussetzung dafür sind möglichst orthogonale Baustrukturen und klare Wegführungen.¹⁰¹

Um eine möglichst barrierefreie, räumliche Mobilität für blinde Menschen zu ermöglichen müssen Wegführungen entlang von Bodenleitlinien frei von Möblierungsstücken des öffentlichen Raumes, wie z. B. Bänken, Werbetafeln oder Mülleimern gehalten werden. Vorsprünge wie z. B. freistehende Treppen müssen gegen das Unterlaufen mit dem Blindenstock und gegen das Übersehen mit visuellen Kontrasten gesichert werden. Höhenunterschiede, wie Stufen, Treppen oder Rampen sind keine Hindernisse für blinde und sehbehinderte Menschen, solange sie sich farblich kontrastierend und taktil durch Aufmerksamkeitsfelder von der Umgebung abheben.¹⁰³

99 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 167–172

100 3D Faktor, Online: <http://www.3dfaktor.at/images/handlauf.jpg>, abgerufen am 13.01.2015

101 Vgl.: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 172

102 ILIS Leitsysteme, 2015, Online: <http://www.ilis-leitsysteme.de/typo3temp/d6e35473fd.jpg>, abgerufen am 13.01.2015

103 Vgl.: Klenovec, M. A.: Barrierefreies Bauen – Universal Design / Design for all. TU-Vorlesung (2010), Online: http://www.aat.tuwien.ac.at/de/study/bfpg_2010_skript.pdf, abgerufen am 10.01.2015

Zusammenfassung Kapitel 4.2: Im Kapitel 4.2. wurden die bautechnischen Anforderungen mobilitätsbeeinträchtigter Menschen diskutiert. Mobilitätseingeschränkte Menschen sind nicht nur bewegungsbeeinträchtigte Menschen, sondern auch sinnesbeeinträchtigte und ältere Menschen, sowie Menschen mit Kinderwagen oder schweren Lasten. Grundsätzlich gilt es, dass alle mobilitätseingeschränkte Menschen breitere Bewegungsflächen benötigen, die auch für alle Menschen komfortabler sind. Höhenunterschiede müssen, wo möglich vermieden werden, ansonsten durch barrierefrei gestaltete Rampen oder durch zusätzliche Aufzüge zu den Treppen, überwunden werden können. Bedienungselemente sind so zu gestalten, dass sie einerseits leicht zu betätigen sind (wegen geringerer Greifkraft) und andererseits taktil und kontrastreich für blinde und sehbeeinträchtigte Menschen wahrzunehmen sind. Ein durchgehendes Blindenleitsystem, das die Orientierung für blinde Menschen im Gebäude ermöglicht, kann bei entsprechender Gestaltung von allen Nutzern eines Gebäudes zusätzlich zum visuellen Leitsystem als Orientierungshilfe genutzt werden. Das visuelle Leitsystem muss kontrastreich, entsprechend der zu übertragenden Information groß und logisch angebracht werden, vor allem bei größeren öffentlichen Bauwerken, die meistens trotz eines klaren Raumkonzepts nicht zu erfassen sind. Dadurch, dass Menschen gleichzeitig über alle fünf Sinne (Sehen, Hören, Riechen, Schmecken, Tasten / Fühlen) Informationen über die Umgebung bekommen und weil es keine zwei gleiche Beeinträchtigungen gibt, müssen Informationen über das Zwei-Sinne-Prinzip wiedergegeben werden - „immer gleichzeitig für zwei der drei Sinne – Sehen, Hören, Tasten“.

5. Rechtliche Grundlagen betreffend Barrierefreiheit

Die Entwicklung zum Thema Integration, Inklusion, Gleichstellung und Nichtdiskriminierung von Menschen mit Beeinträchtigungen kann man auch bei den Gesetzen, Richtlinien, Vorschriften, Normen und Empfehlungen auf nationaler und internationaler Ebene verfolgen. Zu den Zwecken dieser Diplomarbeit werden nur gesetzliche und normative Bestimmungen betrachtet, die für die Planung, die Errichtung und eventuelle weitere Adaptierungsarbeiten am Terminalgebäude am Flughafen Wien maßgebend sind.

5.1. Rechtliche Grundlagen international

5.1.1. UN-Behindertenrechtskonvention

Die UN-Behindertenrechtskonvention wurde am 13.12.2006 bei der 61. Generalversammlung der Vereinten Nationen beschlossen und von Österreich am 30.05.2007 unterzeichnet. Seit der Ratifizierung am 26.10.2008 (BGBl. III Nr. 155/2008) ist die UN-Behindertenkonvention in Österreich auf nationaler Ebene (Bund), regionaler Ebene (Länder) und kommunaler Ebene (Gemeinden) verpflichtend umzusetzen. Im Jahr 2010 wurde das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen ins Deutsche übersetzt.¹⁰⁴

Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen hat das Ziel jede Art von Diskriminierung, durch Förderung, Schutz und Gewährleistung aller Menschenrechte und Grundfreiheiten für Menschen mit Beeinträchtigungen, auszuschließen.

Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, BGBl. III Nr. 155/2008

Artikel 1 - Zweck

*Zweck dieses Übereinkommens ist es, den vollen und gleichberechtigten Genuss aller Menschenrechte und Grundfreiheiten durch alle Menschen mit Behinderungen zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten und die Achtung der ihnen innewohnenden Würde zu fördern. Zu den Menschen mit Behinderungen zählen Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können.*¹⁰⁵

¹⁰⁴ Vgl.: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAASK) (Hrsg.): UN – Behindertenrechtskonvention. Erster Staatenbericht Österreichs. Beschlossen von der Österreichischen Bundesregierung am 5. Oktober 2010, Seite 1, Online:

http://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/0/5/9/CH3141/CMS1415978600199/1__staatenbericht_crpd_-_deutsche_fassung1.pdf, abgerufen am 14.01.2015

¹⁰⁵ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

Grundsätze der UN-Behindertenrechtskonvention, die die Inklusion der Menschen mit Beeinträchtigungen in die Gesellschaft fördern sind:

„Artikel 3, Allgemeine Grundsätze

Die Grundsätze dieses Übereinkommens sind:

- a) die Achtung der dem Menschen innewohnenden Würde, seiner individuellen Autonomie, einschließlich der Freiheit, eigene Entscheidungen zu treffen, sowie seiner Unabhängigkeit;*
- b) die Nichtdiskriminierung;*
- c) die volle und wirksame Teilhabe an der Gesellschaft und Einbeziehung in die Gesellschaft;*
- d) die Achtung vor der Unterschiedlichkeit von Menschen mit Behinderungen und die Akzeptanz dieser Menschen als Teil der menschlichen Vielfalt und der Menschheit;*
- e) die Chancengleichheit;*
- f) die Zugänglichkeit;*
- g) die Gleichberechtigung von Mann und Frau;*
- h) die Achtung vor den sich entwickelnden Fähigkeiten von Kindern mit Behinderungen und die Achtung ihres Rechts auf Wahrung ihrer Identität.“¹⁰⁶*

Mit der Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention *„verpflichten sich die Vertragsstaaten, die volle Verwirklichung aller Menschenrechte (Recht auf Leben, Freiheit, Sicherheit, unabhängige Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft, persönliche Mobilität, Zugang zu Informationen, das Recht auf Bildung, Gesundheit, Arbeit, Erholung und Freizeit) und Grundfreiheiten für alle Menschen mit Behinderungen ohne jede Diskriminierung aufgrund von Behinderung zu gewährleisten und zu fördern“* indem sie *„ohne Einschränkung oder Ausnahme für alle Teile eines Bundesstaats“¹⁰⁷:*

- „alle geeigneten Gesetzgebungs-, Verwaltungs- und sonstigen Maßnahmen zur Umsetzung der in diesem Übereinkommen anerkannten Rechte (...) treffen;*
- alle geeigneten Maßnahmen einschließlich gesetzgeberischer Maßnahmen zur Änderung oder Aufhebung bestehender Gesetze, Verordnungen, Gepflogenheiten und Praktiken (...) treffen, die eine Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen darstellen (...)*

106 Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

107 Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

- *Forschung und Entwicklung für Güter, Dienstleistungen, Geräte und Einrichtungen in universellem Design, wie in Artikel 2 definiert, (...) zu betreiben oder zu fördern, (...) und sich bei der Entwicklung von Normen und Richtlinien für universelles Design einzusetzen;*
- *Forschung und Entwicklung für neue Technologien, die für Menschen mit Behinderungen geeignet sind, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien, Mobilitätshilfen, Geräten und unterstützenden Technologien, zu betreiben oder zu fördern (...);*
- *für Menschen mit Behinderungen zugängliche Informationen über Mobilitätshilfen, Geräte und unterstützende Technologien, einschließlich neuer Technologien, sowie andere Formen von Hilfe, Unterstützungsdiensten und Einrichtungen zur Verfügung zu stellen;*
- *die Schulung von Fachkräften und anderem mit Menschen mit Behinderungen arbeitendem Personal auf dem Gebiet der in diesem Übereinkommen anerkannten Rechte zu fördern, damit die aufgrund dieser Rechte garantierten Hilfen und Dienste besser geleistet werden können.¹⁰⁸ (Artikel 4, Abs.1 Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, BGBl. III Nr. 155/2008)*

Das „universelle Design“ wurde im Artikel 2, „Begriffsbestimmungen“ der UN-Behindertenrechtskonvention als *„ein Design von Produkten, Umfeldern, Programmen und Dienstleistungen in der Weise, dass sie von allen Menschen möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder ein spezielles Design genutzt werden können“* definiert, das *„Hilfsmittel für bestimmte Gruppen von Menschen mit Behinderungen, soweit sie benötigt werden“* nicht ausschließt.¹⁰⁹

Inklusion in die Gesellschaft, Nichtdiskriminierung und selbstbestimmtes Leben werden nach der UN-Behindertenrechtskonvention Artikel 9 „Zugänglichkeit“ und Artikel 21 „Recht der freien Meinungsäußerung, Meinungsfreiheit und Zugang zu Informationen“ durch:

die *„Beseitigung von Zugangshindernissen und -barrieren“* von

- *„Gebäude, Straßen, Transportmittel sowie andere Einrichtungen in Gebäuden und im Freien, einschließlich Schulen, Wohnhäusern, medizinischer Einrichtungen und Arbeitsstätten;*
- *Informations-, Kommunikations- und andere Dienste, einschließlich elektronischer Dienste und Notdienste“* (Artikel 9, Abs.1 Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, BGBl. III Nr. 155/2008) und

¹⁰⁸ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

¹⁰⁹ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

die „Freiheit, Informationen und Gedankengut sich zu beschaffen, zu empfangen und weiterzugeben, gleichberechtigt mit anderen und durch alle von ihnen gewählten Formen der Kommunikation“ ausüben zu können, indem Informationen, Dienstleistungen, Massenmedien und Internetinformationen, die der Allgemeinheit zur Verfügung stehen auch durch „Gebärdensprache, Brailleschrift, ergänzenden und alternativen Kommunikationsformen und allen sonstigen selbst gewählten zugänglichen Mitteln, Formen und Formaten der Kommunikation durch Menschen mit Behinderungen“ so gestaltet werden müssen, dass sie für Menschen mit Beeinträchtigungen zugänglich sind (Artikel 21, Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, BGBl. III Nr. 155/2008), erfordert.¹¹⁰

5.1.2. Charta der Grundrechte der Europäischen Union

Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union (2000/C 364/01) gibt es seit dem Jahr 2000 und fasst „die Rechte, die sich vor allem aus den gemeinsamen Verfassungstraditionen und den gemeinsamen internationalen Verpflichtungen der Mitgliedstaaten, aus dem Vertrag über die Europäische Union und den Gemeinschaftsverträgen, aus der Europäischen Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten, aus der von der Gemeinschaft und dem Europarat beschlossenen Sozialcharta sowie aus der Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Gemeinschaften und des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte ergeben“ in 54 Artikel und 7 Kapitel in einem einzigen Textdokument zusammen.¹¹¹

Seit dem Jahr 2009 sind die Grundrechte aus der Charta der Europäischen Union für alle EU-Mitgliedsstaaten in den jeweiligen Verfassungsgesetzen der einzelnen Länder umzusetzen und somit als rechtsverbindlich auf nationaler Ebene gültig.¹¹²

Wichtig für diese Diplomarbeit werden vor allem Kapitel II, in dem die Freiheiten der Menschen wie das „Recht auf Freiheit und Sicherheit, Recht auf Bildung, Berufsfreiheit und Recht zu Arbeiten“ geregelt werden und Kapitel III, in dem die „Gleichheit vor dem Gesetz, Nichtdiskriminierung, Rechte älterer Menschen und Integration von Menschen mit Behinderungen“ gefordert wird.¹¹³

110 Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am: 05.03.2015

111 Charta der Grundrechte der Europäischen Union (2000/C 364/01). Online: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf, abgerufen am 14.01.2015

112 Vgl.: Europäische Kommission KOM(2011) 160: Bericht der Kommission an das europäische Parlament, den Rat, den europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. Bericht 2010 über die Anwendung der Charta der Grundrechte der Europäischen Union. 2011, Brüssel, Online: http://ec.europa.eu/justice/policies/rights/docs/com_2011_160_de.pdf, abgerufen am 14.01.2015

113 Charta der Grundrechte der Europäischen Union (2000/C 364/01). Online: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf, abgerufen am 14.01.2015

5.1.3. Europäische Richtlinien

Aufbauend auf die Charta der Grundrechte der Europäischen Union setzt die EU-Richtlinie 2000/78/EG „zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf“ aus dem Jahr 2000 Maßnahmen zur Bekämpfung von Diskriminierungen auf Grund der Rasse oder der ethnischen Herkunft, wegen der Religion oder der Weltanschauung, wegen einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung.¹¹⁴ Seitdem Österreich im Jahr 1995 in die Europäische Union beigetreten ist, verpflichtet sich das Land EU-Richtlinien vom Europäischen Rat und Europäischen Parlament in die nationalen Gesetze oder Verordnungen umzusetzen.¹¹⁵

5.1.4. Europäische Verordnungen

Im Gegensatz zu den EU-Richtlinien, die von den Parlamenten der einzelnen Mitgliedsstaaten in Gesetze oder Verordnungen umzusetzen sind, sind EU-Verordnungen für den Staat, nationale Verwaltungen und die EU-Bürger verpflichtend einzuhalten.

Seit dem Jahr 2006 gibt es die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates „über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität“. Sie muss bis zum 26.7.2008 bzw. bis zum 26.7.2007 für Artikel 3 und 4 von allen EU-Mitgliedstaaten umgesetzt werden. *„Diese Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden.“*¹¹⁶

Ziel dieser Verordnung ist den im Art. 1 § 1 festgelegten Grundsatz, nach dem Schutz und Hilfeleistung mobilitätsbeeinträchtigter Flugreisende gewährleistet werden müssen, um eine Diskriminierung auszuschließen.¹¹⁷

114 Vgl.: Richtlinie 2000/78/EG des Rates vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf, Online: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0078:de:HTML>, abgerufen am 14.01.2015

115 Vgl.: Demokratiezentrum Wien, Online: <http://www.demokratiezentrum.org/bildung/lernmodule/das-politische-system/oesterreich-und-die-europaeische-union.html>, abgerufen am 14.01.2015

116 Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Text von Bedeutung für den EWR), Online: <https://soep-online.de/assets/files/SoRe-Menschen-Behinderung/Verordnung%20EG%201107-2006.pdf>, abgerufen am 28.08.2014

117 Vgl.: Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Text von Bedeutung für den EWR), Online: <https://soep-online.de/assets/files/SoRe-Menschen-Behinderung/Verordnung%20EG%201107-2006.pdf>, abgerufen am 28.08.2014

Weiter ist es in der Verordnung zu lesen, dass unter folgenden Vorschriften:

Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität

(1) Der Binnenmarkt für Luftverkehrsdienste sollte den Bürgern im Allgemeinen zugute kommen. Daher sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, unabhängig davon, ob die Ursache dafür Behinderung, Alter oder andere Faktoren sind, die gleichen Flugreisemöglichkeiten wie andere Bürger haben. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben die gleichen Rechte wie andere Bürger auf Freizügigkeit, Wahlfreiheit und Nichtdiskriminierung. Dies gilt für Flugreisen wie für andere Lebensbereiche.

(4) Damit behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vergleichbare Flugreisemöglichkeiten wie andere Bürger haben, sollte ihnen entsprechend ihren besonderen Bedürfnissen auf Flughäfen und an Bord von Luftfahrzeugen unter Einsatz des erforderlichen Personals und der notwendigen Ausstattung Hilfe gewährt werden. Im Interesse der sozialen Integration sollten die Betroffenen diese Hilfe ohne zusätzliche Kosten erhalten.

(11) Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Flughäfen und Abfertigungsgebäude und bei umfassenden Renovierungsarbeiten sollten die Leitungsorgane von Flughäfen so weit wie möglich die Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigen. Entsprechend sollten Luftfahrtunternehmen möglichst bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer und neu einzurichtender Flugzeuge solche Bedürfnisse berücksichtigen.

(13) Alle wesentlichen Informationen für Fluggäste sollten in alternativen Formen erteilt werden, die für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind, wobei diese Informationen zumindest in denselben Sprachen zur Verfügung stehen sollten wie diejenigen für andere Fluggäste.¹¹⁸

die nachstehenden Voraussetzungen an einem Flughafen im europäischen Raum erfüllt werden müssen:

- Ankunfts- und Abfahrtsorte, „an denen Menschen mit Behinderungen ohne Schwierigkeiten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt geben und um Hilfe bitten können“, müssen „deutlich ausgewiesen“ und mit „grundlegenden Informationen über den Flughafen in zugänglicher Form“ ausgestattet werden. **(Artikel 5 § 1 und § 2 - Bestimmung von Ankunfts- und Abfahrtsorten)**
- Menschen mit Behinderungen, die von einem im EU-Raum liegenden Flughafen wegfliegen, haben das Recht auf Hilfeleistung „von dem betreffenden Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem betreffenden Reiseunternehmen“, wenn sie ihre Bedürfnisse „mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit gemeldet haben“. Das „gilt auch für den Rückflug, wenn der Hin- und der Rückflug bei demselben Luftfahrtunternehmen gebucht wurden. Die geleistete

¹¹⁸ Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Text von Bedeutung für den EWR), Online: <https://soep-online.de/assets/files/SoRe-Menschen-Behinderung/Verordnung%20EG%201107-2006.pdf>, abgerufen am 28.08.2014

Hilfe muss, soweit wie dies möglich ist, auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnitten sein“ und muss „ohne zusätzliche Kosten geleistet“ werden. (Artikel 7 § 1 und § 7 - Recht auf Hilfeleistung auf Flughäfen, Artikel 8 § 1 - Verantwortung für die Hilfeleistung auf Flughäfen)

- Luftfahrtunternehmen und die Mitarbeiter von Subunternehmen, *„die behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten“*, müssen auf die *„Bedürfnisse von Personen mit unterschiedlichen Behinderungen oder Beeinträchtigungen der Mobilität“*, *„in Fragen der Gleichstellung von behinderten Menschen geschult werden“* und *„Auffrischkurse besuchen“*. **(Artikel 11 – Schulung)**¹¹⁹

Im Artikel 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 „über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität“ wurden noch die Begriffe „behinderter Mensch“ und „Person mit eingeschränkter Mobilität“ definiert:

„Behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität“ ist eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.“¹²⁰

5.1.5. Europäische und Internationale Normen

Weitere Hilfsmittel für die Umsetzung der Barrierefreiheit bei Bauwerken sind die nationalen, europäischen und internationalen Normen. CEN ist das Europäische Komitee für Normung in dem die europäischen Länder durch 33 Normungsinstitute vertreten sind, für Österreich durch das Austrian Standards Institut und europäische Normen und Standardisierungen in allen Bereichen außer Elektrotechnik und Telekommunikation (wie z. B. Bauwesen, Verkehr u. a.) entwickelt werden.¹²¹ Das Europäische Komitee für Normung ist eine von den drei europäischen Standardisierungsorganisationen. Es gibt noch CENELEC - Europäische Komitee für elektrotechnische Normung und ETSI Europäische Institut für Telekommunikationsnormen.¹²²

119 Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Text von Bedeutung für den EWR), Online: <https://soep-online.de/assets/files/SoRe-Menschen-Behinderung/Verordnung%20EG%201107-2006.pdf>, abgerufen am 28.08.2014

120 Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Text von Bedeutung für den EWR), Online: <https://soep-online.de/assets/files/SoRe-Menschen-Behinderung/Verordnung%20EG%201107-2006.pdf>, abgerufen am 28.08.2014

121 Austria Standards, Online: <https://www.austrian-standards.at/infopedia-themencenter/infopedia-artikel/cen/>, abgerufen am 14.01.2015

122 nullbarriere, Online: <http://nullbarriere.de/cen-iso-accessibility-standards.htm>, abgerufen am 14.01.2015

Im Jahr 1999 hat CEN den Auftrag von der Europäischen Kommission bekommen einen Leitfadens im Bereich der Sicherheit und der Benutzerfreundlichkeit von Produkten für Menschen mit besonderen Bedürfnissen (z. B. ältere und behinderte Menschen) auszuarbeiten.¹²³ Eine Weiterentwicklung in diesem Bereich zeigte sich im Jahr 2003, das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen, in dem eine große Konferenz zum Thema „Accessibility for All“ („Zugänglichkeit für Alle“) stattgefunden hat.¹²⁴

Europäische Normen entstehen nach Bedarf und Initiation von einer nationalen Normungsorganisation. Bei der Erstellung einer Norm arbeiten Experten aus den verschiedenen nationalen Normungsinstituten gemeinsam in dem Europäischen Komitee für Normung. Europäische Normen haben als Ziel die Standardisierung der nationalen Normen und müssen nach der Ratifizierung innerhalb von sechs Monaten als nationale Norm aufgenommen werden. Widersprechende nationale Normen sind dabei zurückzuziehen. In Österreich werden die Europäischen Normen als ÖNORM EN bezeichnet.¹²⁵

Die Standardisierung der Normen ist sowohl auf EU-Ebene als auch auf internationaler Ebene wichtig. Internationale Normen werden von der Internationalen Organisation für Normung (ISO) - eine *„unabhängige Vereinigung der offiziellen Normungsinstitute aus insgesamt 162 Ländern (gegründet 1947) mit Sitz in Genf/Schweiz“*¹²⁶ entwickelt. ISO Normen werden sehr oft möglichst unverändert als Europäische Normen aufgenommen. Wenn keine entsprechende ISO Norm vorhanden ist, werden Normen neu entwickelt und gleichzeitig als Europäische und als Internationale Norm mit der Bezeichnung EN ISO anerkannt.¹²⁷

5.2. Rechtliche Grundlagen in Österreich

Europäische Richtlinien und Verordnungen, Normen und Konventionen müssen von Österreich (als EU-Mitgliedstaat) eingehalten bzw. in den Bundes- und Landesgesetze aufgenommen werden. Somit werden Rechte und Freiheiten, Schutz vor Diskriminierung und Umsetzung der Barrierefreiheit auch von den nationalen Gesetzen, Verordnungen und normativen Bestimmungen in Österreich gefordert.

123 Vgl.: Europäische Kommission, Mandate 283, Online: http://ec.europa.eu/enterprise/standards_policy/mandates/database/index.cfm?fuseaction=search.detail&id=173#, abgerufen am 14.01.2015

124 nullbarriere, Online: <http://nullbarriere.de/cen-iso-accessibility-standards.htm>, abgerufen am 14.01.2015

125 Austrian Standards, Online: <https://www.austrian-standards.at/infopedia-themencenter/infopedia-artikel/europaeische-normen-en/>, abgerufen am 14.01.2015

126 Austrian Standards, Online: <https://www.austrian-standards.at/infopedia-themencenter/infopedia-artikel/iso/>, abgerufen am 14.01.2015

127 Austrian Standards, Online: <https://www.austrian-standards.at/infopedia-themencenter/infopedia-artikel/europaeische-normen-en/>, abgerufen am 14.01.2015

5.2.1. Bundes-Verfassungsgesetz

Das Bundes-Verfassungsgesetz gibt es bereits seit dem Jahr 1920 und beinhaltet die Verfassung der neuen Republik Österreich, die seit dem jedoch mehrmals geändert wurde. Dieses Gesetz regelt „den Aufbau des Staates, der Demokratie und der Gerichte“.¹²⁸

(§ 1) Artikel 7 des Bundes-Verfassungsgesetzes beinhaltet den Antidiskriminierungsparagraf:

Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG), BGBl. Nr. 1/1930 (WV) idF BGBl. I Nr. 194/1999 (DF), Fassung 15.01.2015

A. Allgemeine Bestimmungen

Artikel 7. (1) Alle Staatsbürger sind vor dem Gesetz gleich. Vorrechte der Geburt, des Geschlechtes, des Standes, der Klasse und des Bekenntnisses sind ausgeschlossen. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden. Die Republik (Bund, Länder und Gemeinden) bekennt sich dazu, die Gleichbehandlung von behinderten und nichtbehinderten Menschen in allen Bereichen des täglichen Lebens zu gewährleisten.¹²⁹

5.2.2. Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz

„Schutz vor Diskriminierung“ (Abs.1 § 1 Gesetzesziel) von Menschen mit Behinderungen und ihre „gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft“ durch Beseitigung von physischen, psychischen, kommunikativen oder sozialen Barrieren fordert das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, das seit Oktober 2006 in Österreich gültig ist.

Es ist im Abs.1 § 4. Diskriminierungsverbot noch zu lesen:

„(1) Auf Grund einer Behinderung darf niemand unmittelbar oder mittelbar diskriminiert werden.

(2) Eine Diskriminierung liegt auch vor, wenn eine Person auf Grund ihres Naheverhältnisses zu einer Person wegen deren Behinderung diskriminiert wird.“, wobei „Behinderung im Sinne dieses Bundesgesetzes ist die Auswirkung einer nicht nur vorübergehenden körperlichen, geistigen oder psychischen Funktionsbeeinträchtigung oder Beeinträchtigung der Sinnesfunktionen, die geeignet ist, die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu erschweren. Als nicht nur vorübergehend gilt ein Zeitraum von mehr als voraussichtlich sechs Monaten.“ (Abs.1 § 3. Behinderung)¹³⁰

¹²⁸ Parlament Republik Österreich, Online: <http://www.parlament.gv.at/PERK/VERF/BVG/>, abgerufen am 15.01.2015

¹²⁹ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. Nr. 1/1930 (WV) idF BGBl. I Nr. 194/1999 (DF): Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG), Fassung von 15.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000138>, abgerufen am 15.01.2015

¹³⁰ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 82/2005: Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228>, abgerufen am 15.01.2015

Laut dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz müssen alle öffentlichen Gebäuden und Verkehrsmittel bis zum 01.01.2016 barrierefrei zugänglich sein.¹³¹ Eine Begriffsdefinition von Barrierefreiheit ist in diesem Gesetz (Abs.1 § 6.) ebenfalls zu finden.¹³²

Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen

(Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), BGBl. I Nr. 82/2005, Fassung von 14.01.2015

Abschnitt 1: Schutz vor Diskriminierung

§ 6. Unverhältnismäßige Belastungen

*(5) Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.*¹³³

5.2.3. ArbeitnehmerInnenschutzgesetz

Der Flughafen Wien ist auch ein Arbeitsplatz für viele Menschen, daher gilt auch am Flughafen Wien das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz aus dem Jahr 1994. Das Gesetz fordert die barrierefreie Gestaltung von Arbeitsstätten und deren Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen.

Bundesgesetz über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (ArbeitnehmerInnenschutzgesetz – AschG), BGBl. Nr. 450/1994 idF BGBl. Nr. 457/1995 (DFB), Fassung vom 15.01.2015

2. Abschnitt: Arbeitsstätten und Baustellen, § 21. Arbeitsstätten in Gebäuden

*(5) Arbeitsstätten in Gebäuden sind gegebenenfalls behindertengerecht zu gestalten. Dies gilt insbesondere für Ausgänge, Verkehrswege, Türen und Tore und sanitäre Vorkehrungen, die von behinderten Arbeitnehmern benutzt werden.*¹³⁴

Im Abschnitt 9, § 106. Allgemeine Übergangsbestimmungen für Arbeitsstätten regelt man das Inkrafttreten vom § 21 Abs. „erst mit Inkrafttreten einer Verordnung nach diesem Bundesgesetz, die die behindertengerechte Gestaltung von Arbeitsstätten in Gebäuden regelt“. Im Jahr 1998 wurde die Arbeitsstättenverordnung (AstV) verkündet, in der Mindestanforderungen für die Barrierefreiheit an Arbeitsstätten geregelt wurden, wobei Toilettenanlagen, Duschen und Aufzüge (falls vorhanden) nach der ÖNORM B 1600 geplant und gebaut werden müssen.¹³⁵

¹³¹ Vgl.: Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 82/2005: Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228>, abgerufen am 15.01.2015

¹³² Vgl.: Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 82/2005: Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228>, abgerufen am 15.01.2015

¹³³ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 82/2005: Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228>, abgerufen am 15.01.2015

¹³⁴ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. Nr. 450/1994 idF BGBl. Nr. 457/1995 (DFB): Bundesgesetz über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (ArbeitnehmerInnenschutzgesetz – AschG), Fassung vom 15.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008910>, abgerufen am 15.01.2015

¹³⁵ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. Nr. 450/1994 idF BGBl. Nr. 457/1995 (DFB): Bundesgesetz über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (ArbeitnehmerInnenschutzgesetz – AschG), Fassung vom 15.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008910>, abgerufen am 15.01.2015

5.2.4. Arbeitsstättenverordnung

Verordnung der Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales, mit der Anforderungen an Arbeitsstätten und an Gebäuden auf Baustellen festgelegt und die Bauarbeiterschutzverordnung geändert wird (Arbeitsstättenverordnung – AstV), BGBl. II Nr. 368/1998, Fassung vom 15.01.2015

1. Abschnitt: Allgemeine Bestimmungen für Arbeitsstätten

§ 15. Barrierefreie Gestaltung von Arbeitsstätten

- (1) Werden bewegungsbehinderte Arbeitnehmer/innen beschäftigt, ist die Arbeitsstätte erforderlichenfalls im Sinne der Abs. 2 bis 5 zu adaptieren.*
- (2) Mindestens ein Endausgang ins Freie ist stufenlos erreichbar zu gestalten, wobei Niveauunterschiede maximal 3 cm betragen dürfen.*
- (3) Mindestens eine Toilette und ein Waschplatz sind barrierefrei erreichbar einzurichten und nach den Grundsätzen für barrierefreies Bauen im Sinne der ÖNORM B 1600 zu gestalten.*
- (4) Sofern nach § 34 Abs. 2 Duschen zur Verfügung zu stellen sind, sind die für bewegungsbehinderte Arbeitnehmer/innen vorgesehenen Duschen barrierefrei erreichbar einzurichten und nach den Grundsätzen für barrierefreies Bauen im Sinne der ÖNORM B 1600 zu gestalten.*
- (5) Sind im Gebäude ein oder mehrere Aufzüge vorgesehen, ist zumindest ein Aufzug stufenlos erreichbar und nach den Grundsätzen für barrierefreies Bauen im Sinne der ÖNORM B 1600 zu gestalten.*
- (6) Hinsichtlich Gebäuden, die nach Inkrafttreten dieser Verordnung geplant und errichtet werden und in denen Arbeitsstätten eingerichtet werden sollen, in denen die Beschäftigung bewegungsbehinderter Arbeitnehmer/innen nicht aus produktionstechnischen Gründen ausgeschlossen ist, ist bei der Planung darauf Bedacht zu nehmen, daß Einrichtungen nach Abs. 2 bis 5 vorgesehen werden oder eine nachträgliche Adaptierung ohne unverhältnismäßigen Kostenaufwand leicht erfolgen kann.¹³⁶*

5.2.5. Bauordnung und Bautechnikverordnung der Bundesländer

Barrierefreies Planen und Bauen wird durch die Bauordnungen der einzelnen Bundesländer gefordert. Die Bauordnung ist ein Landesgesetz, das für jedes Bundesland das allgemeine Baurecht regelt. Detaillierte bautechnische Vorschriften werden in den Bautechnikverordnungen der Bundesländer zusammengefasst. Um eine Harmonisierung dieser Vorschriften für alle Bundesländer zu ermöglichen, wurden OIB-Richtlinien erfasst, die mit der Zeit von allen Bundesländern in deren Bauordnung aufgenommen werden müssen.

Wichtig für diese Diplomarbeit ist die OIB-Richtlinie 4, in der bautechnischen Vorschriften zum barrierefreien Planen und Bauen enthalten sind (siehe Kapitel 5.2.7). Diese Richtlinie wurde mit Februar 2015 in die NÖ Bauordnung aufgenommen und war somit zum Zeitpunkt der Planung und Errichtung des neuen Terminal 3 am Flughafen Wien nicht rechtsverbindlich einzuhalten.

Obwohl der Flughafen Wien in Niederösterreich liegt, ist aus dem Rechnungshofbericht 2011 über das Projekt „Skylink“ herauszulesen, dass das Projekt des neuen Terminal 3 am Flughafen nicht

¹³⁶ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. II Nr. 368/1998: Verordnung der Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales, mit der Anforderungen an Arbeitsstätten und an Gebäuden auf Baustellen festgelegt und die Bauarbeiterschutzverordnung geändert wird (Arbeitsstättenverordnung – AstV), Fassung vom 15.01.2015 Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009098>, abgerufen am 15.01.2015

der NÖ Bauordnung unterliegt.¹³⁷ Somit waren die NÖ Bauordnung, die NÖ Bautechnikverordnung, sowie die OIB-Richtlinien für die Planung und Errichtung des Projektes nur eine Vergleichsgrundlage und Planungshilfe für die Planer, aber kein Baugesetz.

5.2.6. Bundesvergabegesetz

Ein Gesetz, das für die Errichtung des Terminals 3 am Flughafen Wien sicher eingehalten werden musste ist das Bundesvergabegesetz. Dieses Gesetz regelt in Österreich die Vergabe von Aufträgen und die Durchführung von Wettbewerben im öffentlichen Bereich oder im Sektorenbereich. Ausschreibungen von Architektur- und Bauleistungen fallen auch unter das Bundesvergabegesetz, in dem man in § 87 barrierefreies Bauen bei Neubauten und Generalsanierungen von Gebäuden vorschreibt:

Bundesgesetz über die Vergabe von Aufträgen (Bundesvergabegesetz 2006–BVergG 2006), BGBl. I Nr. 17/2006, Fassung von 14.01.2015

§ 87. Barrierefreies Bauen

(1) Die Ausschreibungsunterlagen haben auf die einschlägigen Vorschriften betreffend das barrierefreie Bauen Bezug zu nehmen. Falls derartige Vorschriften für das konkrete Bauvorhaben nicht bestehen, sind für die Planung und Errichtung von Neubauten sowie für Generalsanierungen von Gebäuden vorbehaltlich der baurechtlichen Zulässigkeit die folgenden Mindestanforderungen barrierefreien Bauens vorzusehen: 1.niveaugleicher Zugang oder bei Niveauunterschied Anordnung von Rampen mit Geländer sowie bei horizontalen Verbindungswegen keine Einzelstufen; 2.ausreichende Durchgangsbreiten; 3.ausreichende Bewegungsflächen; 4.behindertengerechte Gestaltung des Haupteinganges.

(2) Von der Regelung gemäß Abs. 1 sind Bauobjekte oder Teile davon ausgenommen, bei denen nach Einholen einer Stellungnahme einer Organisation, die Interessen von Menschen mit Behinderung bundesweit vertritt, anzunehmen ist, dass keine Notwendigkeit eines Zutritts für Menschen mit Behinderung besteht.

(3) Abs. 1 findet auch bei Ausschreibungen für die Planung und Errichtung von Zu- und Umbauten von Gebäuden und Gebäudeteilen Anwendung, sofern dadurch die Gesamtkosten nicht unverhältnismäßig steigen und ein entsprechender Bedarf gegeben ist.¹³⁸

5.2.7. Österreichische Richtlinien

Genauere technische Vorschriften für die Umsetzung von barrierefreiem Planen und Bauen in Österreich findet man in den OIB-Richtlinien. OIB-Richtlinien wurden im Jahr 2007 vom Österreichischen Institut für Bautechnik für die Harmonisierung der bautechnischen Vorschriften in Österreich entwickelt. Eine Überarbeitung der OIB-Richtlinien hat im Jahr 2011 stattgefunden.

¹³⁷ Vgl.: Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 238, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, Datum: 27.10.2013

¹³⁸ Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 17/2006: Bundesgesetz über die Vergabe von Aufträgen (Bundesvergabegesetz 2006 – BVergG 2006), Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004547>, abgerufen am 15.01.2015

Die sechs OIB-Richtlinien 2011:

- *Richtlinie 1: Mechanische Festigkeit und Standsicherheit*
- *Richtlinie 2: Brandschutz*
- *Richtlinie 3: Hygiene, Gesundheit und Umweltschutz*
- *Richtlinie 4: Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit*
- *Richtlinie 5: Schallschutz*
- *Richtlinie 6: Energieeinsparung und Wärmeschutz*

müssen von den einzelnen Bundesländern in deren Bauordnung umgesetzt werden, was bereits in allen neun Bundesländer, ausgenommen Salzburg, passiert ist. Ist eine OIB-Richtlinie in die jeweilige Bauordnung aufgenommen, so gilt sie als rechtsverbindlich und muss bei der Planung und Errichtung von Bauwerken eingehalten werden.¹³⁹

Für die Zwecke dieser Diplomarbeit wird nur die OIB-Richtlinie 4 „Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit“ näher betrachtet. In dieser Richtlinie, die auch seit Februar 2015 in Niederösterreich in die Bauordnung aufgenommen wurde, findet man in Kapitel 8 - „Zusätzliche Anforderungen an die barrierefreie Gestaltung von Bauwerken“ Verweise auf die ÖNORM B1600 „Barrierefreies Bauen – Planungsgrundlagen“. Somit müssen bautechnischen Vorschriften über die barrierefreie Gestaltung von vertikalen (Treppen, Aufzüge, Rampen) und horizontalen Verbindungswegen (Gänge, Flure), barrierefreien Toilettenanlagen – Ausstattung, Größe und Anzahl, sowie die Kennzeichnung der Erschießungsflächen durch taktile, visuelle und akustische Leitsysteme „im Gebäude und die dem Gebäude zugeordneten Außenflächen“ aus der ÖNORM B 1600 gesetzlich eingehalten werden.¹⁴⁰

5.2.8. Österreichische Normen

Freiwillige Planungshilfen im Bereich der Barrierefreiheit sind in Österreich die ÖNORMEN - nationale Standards, die von dem Austrian Standards Institute (ASI) entwickelt und herausgegeben werden. Sobald in einem Gesetz auf die ÖNORM verwiesen wird, müssen die Normen auch gesetzlich eingehalten werden. Die Normen werden unterteilt in:

- Fachgebiete (z. B. Allgemeine Normen (A), Bauwesen (B), Verkehrswesen (V) u. a.),
- Art (z. B. Grundlagen-, Anforderungs-, Prüfnormen) und
- Herkunft (z. B. ÖNORM (Österreich), DIN (Deutschland) u. a.).¹⁴¹

¹³⁹ Vgl.: Österreichisches Institut für Bautechnik, Online: <http://www.oib.or.at/de/oib-richtlinien/richtlinien-ausgabent>, abgerufen am 22.08.2014

¹⁴⁰ Vgl.: Österreichisches Institut für Bautechnik: OIB-Richtlinie 4, Online: http://www.oib.or.at/sites/default/files/r14_061011.pdf, abgerufen am 22.08.2014

¹⁴¹ Austrian Standards, Online: www.austrian-standards.at, abgerufen am 04.01.2015

Leistungsbeschreibungen und Ausschreibungen enthalten meist einen diesbezüglicher allgemeiner Hinweis zur Einhaltung der relevanten Bau- und Planungsnormen, worunter auch die ÖNORM B 1600 fällt (insbesondere auch durch den Hinweis auf „barrierefreies Bauen“ im Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz) und somit zu berücksichtigen gewesen wäre, um bei diesem Großprojekt ausreichende Barrierefreiheit sicherzustellen, da es dafür in den gesetzlichen Grundlagen zu geringe bzw. keine Anforderungen gab.

Für das barrierefreie Planen und Bauen des Terminals 3 am Flughafen Wien sind noch folgende ÖNORMEN als Planungshilfen für Designer, Architekten und Ingenieure von Bedeutung (Es werden nur die Bau- und Verkehrsnormen aufgezählt, die für diese Diplomarbeit wichtig sind):

- **ÖNORM B 1600** Barrierefreies Bauen – Planungsgrundlagen
- **ÖNORM V 2102-1** Technische Hilfen für sehbehinderte und blinde Menschen - Taktile Bodeninformationen - Teil 1: Für Wege in Baulichkeiten und im öffentlichen Raum bei Fahrgeschwindigkeiten bis max. 80 km/h
- **ÖNORM V 2104** Technische Hilfen für sehbehinderte, blinde und mobilitätsbehinderte Menschen - Baustellen- und Gefahrenbereichsabsicherungen
- **ÖNORM V 2105** Technische Hilfen für sehbehinderte und blinde Menschen - Tastbare Beschriftungen und Informationssysteme
- **ÖNORM B 2450** Aufzüge, Fahrtreppen und Fahrsteige - Allgemeine Bestimmungen
- **ÖNORM A 3011-3** Graphische Symbole für die Öffentlichkeitsinformation; Symbole 53 bis 76
- **ÖNORM A 3012** Visuelle Leitsysteme für die Öffentlichkeitsinformation - Orientierung mit Hilfe von Richtungspfeilen, graphischen Symbolen, Text, Licht und Farbe
- **ÖNORM EN 115-1** Sicherheit von Fahrtreppen und Fahrsteigen - Teil 1: Konstruktion und Einbau
- **ÖNORM EN 81-70** Sicherheitsregeln für die Konstruktion und den Einbau von Aufzügen - Teil 70: Besondere Anwendungen für Personen- und Lastenaufzüge - Teil 70: Zugänglichkeit von Aufzügen für Personen einschließlich Personen mit Behinderungen¹⁴²

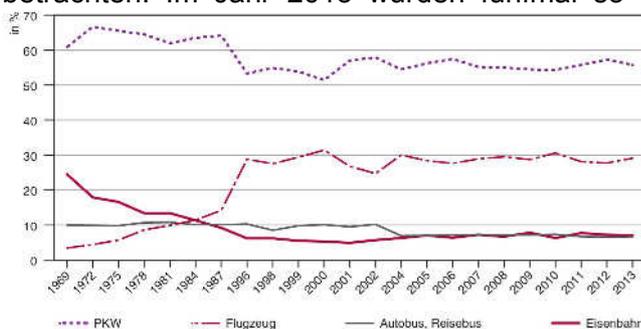
¹⁴² Austrian Standards, Online: www.austrian-standards.at, abgerufen am 04.01.2015

Zusammenfassung Kapitel 5: Im Kapitel 5. wurden die rechtlichen Grundlagen betreffend Nichtdiskriminierung und Barrierefreiheit auf internationaler und nationaler Ebene dargestellt. Die Menschenrechte, sowie Schutz vor Diskriminierung stehen laut der UN-Behindertenrechtskonvention und die Charta der Grundrechte jedem Menschen zu. Daher ist das barrierefreie Planen und Bauen ein Mittel um die Diskriminierung von Menschen mit Beeinträchtigungen zu bekämpfen und ein selbstbestimmtes Leben für alle Menschen zu gewährleisten. Die Schwierigkeit dabei ist, dass einerseits konkrete und ausführliche Maßnahmen zur Umsetzung der Barrierefreiheit in den gesetzlichen Texten fehlen oder nur allgemein formuliert sind und andererseits, dass die vorhandenen Gesetze und bautechnischen Vorgaben über barrierefreies Planen und Bauen nicht harmonisiert sind. Daher ist es sehr schwer als Planer herauszufinden, welche gesetzlichen Bauvorschriften eingehalten werden müssen. Durch die Aufnahme der OIB-Richtlinien in die Bauordnungen der einzelnen Bundesländer in Österreich, wird das Thema barrierefreies Planen und Bauen nicht nur deutlicher definiert und somit verbindlich, sondern auch leichter umzusetzen und vielleicht mehr an Bedeutung gewinnen. Obwohl das in dieser Diplomarbeit untersuchte Bauwerk, Terminal 3 am Flughafen Wien nicht der NÖ Bauordnung und der OIB-Richtlinie 4, somit auch nicht in einzelnen Punkten der ÖNORM B 1600 unterliegt, wären die Planer gut beraten gewesen, den „Stand der Technik“ zu barrierefreiem Bauen gemäß ÖNORM B 1600 weitest gehend zu berücksichtigen.

6. Barrierefreiheit am Terminal „Check In 3“

6.1. Bedeutung der Barrierefreiheit an Flughäfen

In den letzten Jahren hat der Flugverkehr viel an Bedeutung gewonnen. Laut Statistik Austria (siehe Abb.27) wurden 29,1 % der Urlaubsreisen im Jahr 2013 mit dem Flugzeug unternommen. Das sind neunmal so viele Flugreisen wie im Jahr 1969 (3,4 %). Auch bei Auslandsurlaubsreisen ist das Flugzeug mit 45,8 % für das Jahr 2013 im Vergleich zum Auto (39,8 %) ein bevorzugtes Verkehrsmittel. Dazu ist auch ein deutlicher Anstieg der Haupturlaubsreisen ins Ausland zu betrachten. Im Jahr 2013 wurden fünfmal so viele Haupturlaubsreisen ins Ausland (5,8 Mio.)



unternommen wie im Jahr 1969 (1,1 Mio.).¹⁴³

Als wichtige touristische Destination wurde Österreich im Jahr 2012 von 36,2 Mio. Menschen besucht. 72,5 % von den insgesamt 131 Mio. Nächtigungen für das Jahr 2012 waren von ausländischen Gästen und ca. 10 Mio. davon in Wien.¹⁴⁴

Abbildung 27: „Verkehrsmittelwahl bei Urlaubsreisen“

Quelle Abb.27¹⁴⁵: Statistik Austria, Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013

Auch viele Geschäftsreisen im In- und ins Ausland (28,1 % von insgesamt 4,2 Mio.) wurden im Jahr 2013 mit dem Flugzeug unternommen, wobei das Flugzeug bevorzugtes Verkehrsmittel bei Auslandsgeschäftsreisen mit 53,8 % für das Jahr 2013 war.¹⁴⁶

Die Entwicklung des Flugverkehrs in den letzten Jahren ist auch anhand statistischer Daten über das Passagieraufkommen der österreichischen Flughäfen zu betrachten (Abb. 28 und Abb. 29). Drei Viertel von dem Passagieraufkommen an den österreichischen Flughäfen wird von dem Flughafen Wien übernommen. Wegen seiner Lage, im Zentrum Europas (ca. 18 km von der Hauptstadt Österreichs entfernt) und seiner Größe (Gesamtfläche von ca. 1000 ha und 4 Terminals) ist der Flughafen Wien, seit dem Jahr 1954, der größte und bekannteste zivile Flughafen österreichweit. 22 Mio. Passagier wurden im Jahr 2013 am Flughafen Wien abgefertigt, wobei Zukunftsprognosen ein Wachstum dieser Zahl bis zum Jahr 2020 auf 32,5 Mio. zeigen.^{147, 148,}

149, 150

143 STATISTIK AUSTRIA (2014): Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Wien, Seite 10, 15

144 Bundesministerium für Wirtschaft, Familien und Jugend (BMWFJ) (Hrsg.) (2012): Tourismus in Österreich 2012. Ein Überblick in Zahlen, Wien, Seite 1, 2, 9

145 STATISTIK AUSTRIA (2014): Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Wien, Seite 15, Grafik 9

146 STATISTIK AUSTRIA (2014): Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Wien, Seite 10, 15

147 Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/unternehmen/flughafen_wien_ag/facts_figures_fwag_gruppe, abgerufen am 05.03.2015

148 TRAFICO; IWVL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 45, Online: https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf, abgerufen am 05.01.2015

149 wien-vienna.at, Online: <http://www.wien-vienna.at/index.php?ID=127>, abgerufen am 06.03.2015

150 Online: <http://www.wien-vienna.de/flughafen.htm>, abgerufen am 06.03.2015

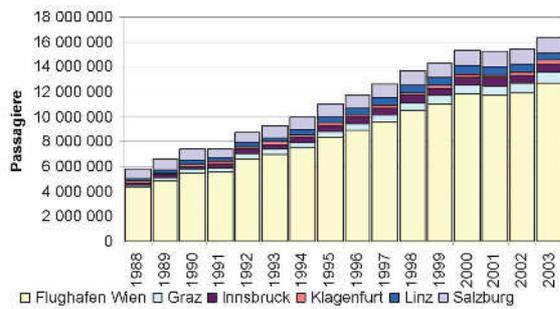


Abbildung 28: Passagieraufkommen der Österreichischen Flughäfen (1988-2002)

Quelle Abb.27¹⁵¹: Statistik Austria in TRAFICO / IVWL et al. 2009, Quelle Abb.28¹⁵²: TRAFICO / IVWL et al. 2009

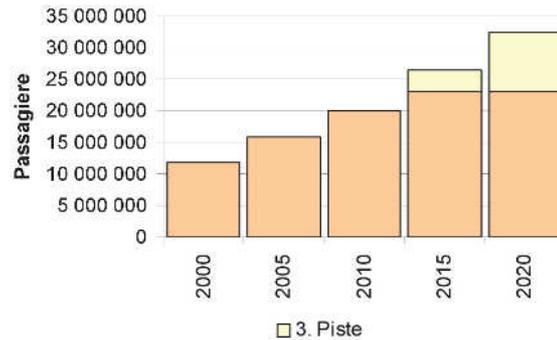


Abbildung 29: Passagierprognose am Wiener Flughafen bis 2020 (Datengrundlage: Flughafen Wien AG 2007)

Tausende von Menschen besuchen jeden Tag den Flughafen Wien um ihr Urlaubs- oder Geschäftsziel zu erreichen. Das sind Tausende von Menschen mit Gepäck, mit Kindern oder anderen Mobilitätseinschränkungen. Viele von diesen Menschen stehen unter Zeitdruck, manche davon waren noch nie am Flughafen Wien, aber alle müssen möglichst stressfrei ihr Ziel erreichen. Barrierefreie Flughäfen - müssen über eine gute Erreichbarkeit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, klar konzipierte und barrierefreie Passagierwege, kurze, übersichtliche und ebenerdige Wegstrecken zu den Gates, barrierefreie Toilettenanlagen usw. verfügen. Das ist für alle Menschen eine Frage des Komforts und für einige davon eine Grundvoraussetzung um fliegen zu können oder zu wollen.

Der Flughafen Wien ist nicht nur der größte Flughafen mit dem größten Passagieraufkommen in Österreich, sondern auch mit 20 000 Beschäftigten (Stand: 2011/2012) der größte Arbeitgeber im Land.¹⁵³ Auch diese Zahl ändert sich mit den Zukunftsprognosen für das Jahr 2020 auf 32 000 Beschäftigte, von denen ca. 21 400 täglich am Flughafen Wien anwesend sein werden.¹⁵⁴ Daher ist die barrierefreie Gestaltung vom Flughafen mit dem Erlassen der Arbeitsstättenverordnung im Jahr 1998 und im Sinne des Behinderteneinstellungsgesetzes gesetzlich verpflichtend.

151 STATISTIK AUSTRIA in: TRAFICO; IVWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 44, Abb.: 4–25, Online:

https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf, abgerufen am 05.01.2015

152 TRAFICO; IVWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 46, Abb.: 4–27,

Online:https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf, abgerufen am 05.01.2015

153 Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/unternehmen/flughafen_wien_ag/wirtschaftsfaktor_flughafen_wien, abgerufen am 06.03.2015

154 TRAFICO; IVWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 45, Online:https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf, abgerufen am 05.01.2015

6.2. Vom Projekt „Skylink“ zum Terminal „Check-In 3“

Auf Basis von Verkehrsprognosen, die der weltweiten Entwicklung des Flugverkehrs entsprachen und ein zunehmendes Passagier- und Frachtaufkommen zeigten, entwickelte die Flughafen Wien AG im Jahr 1998 den Masterplan 2015. Für diese Flughafenentwicklung wurden wichtige infrastrukturelle Erweiterungsprojekte vorgesehen, wie z. B. der 109 m hohe Flugsicherungstower oder Kontrollturm (Jahr 2005), der Office Park (Jahr 2004) und VIP / General Aviation Center (Jahr 2005).^{155, 156}



Ein Teil des Masterplans 2015 war der Neubau eines Terminals und Piers. Zwei erst gereifte Projekte waren das Ergebnis von dem städtebaulichen Wettbewerb aus dem Jahr 1999 – das Projekt von den Architekten Baumschlager Eberle (Lochau) in Bietergemeinschaft mit der Itten+Brechbühl AG (Bern) und das Projekt von den Architekten Frank + Partner in Gemeinschaft mit den Architekten Atelier Hayde (Wien).¹⁵⁷

Abbildung 30: „Skylink“, Flughafen Wien

Quelle Abb.30¹⁵⁸: www.kernpunkt.at, veröffentl. von K., 21.10.1011

Im Jahr 2000 wurde die Planung für das Projekt „Terminalerweiterung Nord-Ost inklusive Gepäcksortieranlage“, unter dem Titel „Skylink“ bekannt, an die ARGE (Arbeitsgemeinschaft) Itten-Brechbühl / Baumschlager-Eberle übergeben (siehe Abb.31).¹⁵⁹



Abbildung 31: „Projekt Städtebaulicher Wettbewerb“ - Flughafen Wien

Quelle Abb.31¹⁶⁰: Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink

155 Flughafen Wien AG (2008): Konzept für die Erstellung eines „ex-post Umweltverträglichkeitsberichtes“ zur Vorlage bei der Europäischen Kommission, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/UVB-Konzept_Endbericht_de.pdf, abgerufen am 06.03.2015

156 Dichler, M.: „Skylink. Die Zukunft kann kommen“ in: austriaviation.net (Österreichs Luftfahrtportal), Online: <http://www.austriaviation.net/fileadmin/html/featureskylink.htm>, abgerufen am 06.03.2015

157 BauNetz Media GmbH: „Visitenkarte für die Stadt Wien. Zwei erste Preise im Wettbewerb zur Flughafenerweiterung“, veröffentlicht am 22.06.1999, Online: http://www.baunetz.de/meldungen/Meldungen-Zwei_erste_Preise_im_Wettbewerb_zur_Flughafenerweiterung_5369.html, abgerufen am 01.04.2014

158 www.kernpunkt.at, veröffentlicht von K. am 21.10.2011, Online: http://www.kernpunkt.at/givememore/wp-content/uploads/wpid-IMAG0908_edit01.jpg, abgerufen am 03.04.2014

159 Dichler, M.: „Skylink. Die Zukunft kann kommen“ in: austriaviation.net (Österreichs Luftfahrtportal), Online: <http://www.austriaviation.net/fileadmin/html/featureskylink.htm>, abgerufen am 06.03.2015

160 Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 58, Abb.1, Online: http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederosterreich/niederosterreich_2011_01/Niederosterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

Ideen, wie „(...) der wachsenden Dienstleistungsstadt eine Mitte zu geben, Passagierströme durch ein neues Gebäude aufzufangen und den Airport für künftiges Wachstum zu rüsten“, machen sich die Architekten zur Aufgabe und formulierten daraus folgendes Konzept:

„Das neue Tor zum Himmel schließt mit einem elegant gebogenen Baukörper direkt an den bestehenden Terminal 2 an. Zwei Piers bieten Parkpositionen für ankommende und abfliegende Maschinen. Die Nordseite des ersten Piers ist mit acht Andockpositionen für Kurz- und Mittelstreckenflugzeuge besetzt, die Südseite mit neun, wovon eine sogar für Riesen wie den Airbus A380 ausgelegt ist. Der dazugehörige Terminal mit 76.000 Quadratmetern Grundfläche umfasst 72 Check-In-Schalter, Läden und Lounges sowie den direkten Zugang zu Parkhäusern und dem unterirdischen Bahnhof. Später lässt sich das Projekt durch den Pier Nord erweitern. Nutzungsneutralität und Flexibilität lauteten die zentralen Gestaltungsmaximen. Terminal und Pier setzen sich aus sieben beziehungsweise zehn gleichen Teilen zusammen. Die Architekten schufen eine offene Struktur, die den Bewegungsströmen standhält, Orientierung bietet und den neuen Skylink nicht zum bloßen Durchgangsraum macht, sondern ihm Charakter verleiht. Das markante Dach bildet den gestalterischen wie logistischen Schlüssel der Anlage, es überspannt den gesamten Terminal und schafft eine zusammenhängende Einheit. So haben die Architekten die Halle als erlebbaren Rahmen entworfen, gleichsam als Maschinenhalle der Bewegung, die der entfesselten Mobilität mit ruhiger Geste antwortet.“¹⁶¹

Mit rund 380 Mio. Euro geschätzten Baukosten, mit geplanter Inbetriebnahme im Jahr 2005 und unter folgenden Eckpunkten, die im Raum- und Funktionsprogramm von der Flughafen Wien AG definiert wurden, ist das Projekt „Skylink“ in die Vorentwurfsphase eingegangen:¹⁶²

„Wesentliche Eckpunkte für die Erstellung des Raum- und Funktionsprogramms und in weiterer Folge für den Vorentwurf I waren insbesondere:

- die Einhaltung ein Minimum Connecting Time von 25 Minuten
- Einhaltung des IATA^(siehe Anmerkung) Standards C
- im Hinblick auf die künftige Verkehrsentwicklung nach Fertigstellung des Bauwerks jedoch Gewährleistung mindestens des am Flughafen Wien im Jahr 2001 bestehenden Qualitätsstandards^(siehe Anmerkung)
- eine Design-Spitzenstundenkapazität (30. Spitzenstunde) von 6.050 Passagieren
- Einhaltung bestimmter Turnaround-Zeiten
- One-Roof-Konzept

¹⁶¹ Baumschlager Eberle Wien AG, Online: <http://www.baumschlager-eberle.com/projekte/projektetails/project/vie-skylink.html>, abgerufen am 01.04.2014

¹⁶² Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 13–14, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

- klare und kurze Wege für den Passagier zum und im Terminal
- ein an die Verkehrsentwicklung angepasster flexibler Ausbau sowie
- hohe Flexibilität bei der Abwicklung verschiedener Passagierströme wie z. B. Schengen – Non-Schengen Verkehr¹⁶³

Anmerkung:

1) IATA: International Air Transport Association, Dachverband der Fluggesellschaften

2) Standard	IATA/C	VIE 2001
Check-in Anstellfläche	1,4 m ² /Passagier	1,1 m ² /Passagier
Aufenthalts- und Bewegungsfläche	1,9 m ² /Passagier	1,5 m ² /Passagier
Abrufraumfläche	1,0 m ² /Passagier	0,8 m ² /Passagier
Gepäckausgabe	1,6 m ² /Passagier	1,3 m ² /Passagier ¹⁶⁴

Die erste Grobkostenschätzung vom Vorentwurf I aus dem Jahr 2002 ergab eine Erhöhung der anhand des Wettbewerbsentwurfs ermittelten Baukosten von ca. 380 Mio. Euro auf ca. 516 Mio. Euro. Das hat zu einer Überarbeitung des Vorentwurfs I geführt. Beim Vorentwurf II (Abb.32) sollten die Architekten in Hinsicht auf die steigenden Projektkosten und unter Berücksichtigung sinkender Passagierzahlen nach dem 11. September 2001 Phasierungsvarianten für das Gesamtprojekt (Terminal und Pier) ausarbeiten. Nach der neuen Kostenschätzung des Vorentwurfs II von ca. 441 Mio. Euro über dem Budgetziel erfolgte eine weitere Überarbeitung des Projektes.¹⁶⁵



Abbildung 32: „Projekt Vorentwurf II – nach der Überarbeitung“ - Flughafen Wien

Quelle Abb.32¹⁶⁶: Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink

163 Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 58–59, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

164 Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 58–59, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

165 Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 59–60, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

166 Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 60, Abb.2, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

Die Maßnahmen, die zu einer Reduktion der Baukosten des Vorentwurfs II geführt haben, waren die Verkleinerung des Terminals um fast ein Drittel, der Ausbau des Projektes in einem Zug und die, in diesem Fall notwendige Verlegung des Piers von der Rollgasse 80 in die Rollgasse 70 (näher zum Check-In-Bereich). Diese Überarbeitung hat zu einer Reduktion der Gebäudetiefe und der Gesamtfläche von rund 33.000 m² geführt und war mit massiven Auswirkungen und Umplanungen des Gesamtprojekts verbunden. Es wurde zuerst die Passagierkapazität beschränkt, aber einige Monate später hat man den Vorentwurf II, mit einer Verringerung der Gastro-/ Retail-Flächen mit ca. 50 % zugunsten der Abfertigungskapazität, abgegeben. Zu diesem Zeitpunkt belief sich die Kostenschätzung auf ca. 401 Mio. Euro. Der Termin zur Inbetriebnahme wurde wegen der Umplanung des Vorentwurfs II auf Ende 2007 verschoben.¹⁶⁷

Anfang 2003 hat die Entwurfsplanung begonnen, obwohl laut Rechnungshof bereits während der Vorentwurfsplanung Mängel bei der Planung der technischen Gebäudeausrüstung festgestellt wurden. Der Entwurf wurde wegen Abstimmungsproblemen zwischen Architektur und Fachplanung etappenweise freigegeben. Der Inbetriebnahmetermin wurde wieder auf Anfang 2008 verschoben.¹⁶⁸

Ende 2005 haben die Bauarbeiten begonnen, obwohl laut Rechnungshof die Ausführungsplanung noch nicht abgeschlossen war. Das hat zu mangelhafter Planungsqualität und einem neuen Termin für die Inbetriebnahme mit Ende 2008 geführt.¹⁶⁹

Laut Rechnungshofbericht haben die vielen Projektänderungen in der Planungsphase und die daraus resultierenden Verzögerungen in der Ausführungsplanung, die Abstimmungsprobleme, die mangelhaften technischen Gebäudeausrüstungs- und Ausführungsplanungen, die Mängel bei der Konsulentenleistungen und die fehlende Stabilität der Projektorganisation zu einem Baustopp im Jahr 2009, Gesamtkosten von 952 Mio. Euro (Projekt „Skylink“ und Schnittstellenprojekte) und der Inbetriebnahme im Juni 2012 geführt.¹⁷⁰

Im Januar 2012 hat der Probetrieb des Terminals „Skylink“ angefangen. Es wurden rund 1800 Abflüge und Ankünfte mit 3200 Passagieren simuliert. Der neue Terminal „Skylink“ ist unter dem

¹⁶⁷ Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 61–65, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

¹⁶⁸ Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 41, 201, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

¹⁶⁹ Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 44, 143, 205–206, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

¹⁷⁰ Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 13, 17, 18, 143, Online:

http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

Namen „Check-In 3“ am 05. Juni 2012, mit mehr als 4 Jahren Verspätung und fast doppelt soviel Gesamtkosten wie veranschlagt, in Betrieb gegangen. Wegen der Kostenexplosion, Bauverzögerung und dennoch zahlreichen Mängeln nach der Eröffnung wurde das Bauvorhaben von vielen Medien, Expertinnen und Experten kritisiert. Anstatt sich als „ästhetische Visitenkarte“¹⁷¹ der Stadt Wien zu präsentieren, wurde der Terminal „Skylink“ „Barrierefreiheits-Fiasko“¹⁷² in den Medien genannt.

6.3. Kritik zur Barrierefreiheit am „Check-In 3“

6.3.1. Die Medien über „Check-In 3“

Nach dem Probebetrieb des neuen Terminals „Check-In 3“, ein Monat vor der offiziellen Eröffnung, wurde das neue Terminalgebäude in den Medien wegen mangelhafter Barrierefreiheit heftig kritisiert. Die Testpassagiere haben ca. 800 Mängel während dem Probebetrieb beanstandet. Mangelhafte Leitsysteme, fehlende Beschriftungen und Probleme bei der Orientierung waren nur einige davon, schreibt „Kurier“ am 26.04.2012.¹⁷³

„Finale für die Airport-Schauspieler

Skylink: Nach dem Ende des Testbetriebs am neuen Schwächer Terminal muss noch das Leitsystem verbessert werden.

(...) „Sehr schick und stylish, wenn auch etwas unübersichtlich“ (...)

„Unangenehm sind aber die extrem langen Wege, die man bis zum Gate zurücklegen muss. Beim ersten Test mussten wir nach der Ankunft die ganze Strecke zu Fuß gehen. Vielleicht hat man bei den Passagier-Förderbändern etwas zu viel gespart.“ Davon abgesehen gefällt ihr der Skylink. (...)

Quelle¹⁷⁴: Kurier, erstellt am 26.04.2012: „Finale für die Airport-Schauspieler“

„**Skylink: Terminal ist nicht behindertengerecht**“ publiziert am 22.08.2012 auch „Die Presse“. Der Artikel kündigte die zukünftigen Ausbesserungsarbeiten betreffend die Barrierefreiheit am Terminal „Check-in 3“ an, aber „*Nicht alle Mängel können behoben werden.*“.

„Erst im Juni wurde er eröffnet. Nun muss der „Check-In-3“ bereits wieder umgebaut werden. Die Liste der von Behindertenverbänden und Passagieren kritisierten Mängel ist

171 Christian KÜHN in: Die Presse, erstellt am 17.08.2012: „Mit leichtem Schwindel“, Online:

<http://diepresse.com/home/spectrum/architekturunddesign/1280449/Mit-leichtem-Schwindel>, abgerufen am 09.05.2014

172 Redaktion in behindertenarbeit.at, Das Karriereportal für den Behindertenbereich, erstellt am 21.06.2012, Online:

<http://www.behindertenarbeit.at/bha/15768/neuer-flughafen-wien-ist-barrierefreiheits-fiasko>, abgerufen am 18.01.2015

173 Kurier, erstellt am 26.04.2012: „Finale für die Airport-Schauspieler“, Online: <http://kurier.at/chronik/wien/finale-fuer-die-airport-schauspieler/785.530>, abgerufen am 09.05.2014

174 Kurier, erstellt am 26.04.2012: „Finale für die Airport-Schauspieler“, Online: <http://kurier.at/chronik/wien/finale-fuer-die-airport-schauspieler/785.530>, abgerufen am 09.05.2014

lang.

(...)Zu lange Wege, zu enge Rolltreppen, zu wenige Lifte, mangelhafte Orientierungssysteme, vor allem aber keine behindertengerechte Infrastruktur: Die Liste der von Behindertenverbänden und Passagieren kritisierten Mängel ist lang. (...) Nicht alle Mängel können behoben werden. Man werde zwar zusätzliche Lifte einbauen (um das Gebäude barrierefrei zu machen) und das Leitsystem sowie die Beschilderung verbessern, sagte Ofner. Aber die Rolltreppen könne man nicht verbreitern – „da müssten wir tragende Wände einreißen“.

Quelle¹⁷⁵: Die Presse, erstellt am 22.08.2012: „Skylink: Terminal ist nicht behindertengerecht“

Die Nachbesserungen sind laut dem Flughafen – Vorstand wegen des „großen Zeitdrucks“ bei der Eröffnung des Terminals notwendig, wurde am 03.08.2012 im Österreichs Luftfahrtmagazin „Austrian Wings“ veröffentlicht.

„Check In 3 / Skylink wird wieder Baustelle

Flughafenvorstand gibt „größten Zeitdruck“ bei Eröffnung zu

Rund zwei Monate nach der Eröffnung des Flughafenterminals Check In 3 („Skylink“), gab der Flughafen-Vorstand nun zu, dass der Terminal unter „größtem Zeitdruck“ eröffnet worden sei, weshalb nun Nachbesserungen notwendig werden.“

Quelle¹⁷⁶: Austrian Wings Österreichs Luftfahrtmagazin, erstellt am 3. August 2012: „Check In 3 / Skylink wird wieder Baustelle“

„Skylink-Nachbesserungen im einstelligen Millionenbereich“ werden *„die Gesamtsumme des Projektes nicht mehr erhöhen“*, so „Die Presse“ am 18.08.2012. Trotz eingehaltenen *„behördlichen Auflagen“* wurden *„nach der Inbetriebnahme mehrere Kritikpunkte geäußert“*. Die Flughafen Wien AG ist mit den Betroffenen und Behindertenverbänden im Dialog, steht noch in diesem Artikel.

Etliche Mängel am neuen Terminal sollen in den nächsten Monaten behoben werden. (...) Der Flughafen Wien will etliche Mängel am neuen Terminal Check-In-3 („Skylink“) in den nächsten Monaten beheben. Die Kosten dafür sollen (...) aber im einstelligen Millionenbereich bleiben und auch die Gesamtsumme des Projekts nicht mehr erhöhen. (...) Passagiere hatten bereits gleich nach der Inbetriebnahme mehrere Kritikpunkte geäußert. Ofner sagte, man sei mit allen Betroffenen im Dialog. Insbesondere mit Behindertenverbänden, die Teile der Infrastruktur als behindertenfeindlich kritisiert hatten. (...) Der Check-in-3 funktioniere jedoch, betonte der Vorstand. Den behördlichen Auflagen sei in jedem Fall entsprochen worden. (...)“

Quelle¹⁷⁷: Die Presse, erstellt am 22.08.2012: „Skylink-Nachbesserungen im einstelligen Millionenbereich“

175 Die Presse, erstellt am 22.08.2012: „Skylink: Terminal ist nicht behindertengerecht“, Online:

http://diepresse.com/home/wirtschaft/economist/1281962/Skylink_Terminal-ist-nicht-behindertengerecht, abgerufen am 09.05.2014

176 Austrian Wings Österreichs Luftfahrtmagazin, erstellt am 3. August 2012: „Check In 3 / Skylink wird wieder Baustelle“, Online:

<http://www.austrianwings.info/2012/08/check-in-3-skylink-wird-wieder-baustelle/>, abgerufen am 09.05.2014

177 Die Presse, erstellt am 22.08.2012: „Skylink-Nachbesserungen im einstelligen Millionenbereich“, Online:

<http://immobilien.diepresse.com/home/oesterreich/1281642/SkylinkNachbesserungen-im-einstelligen-Millionenbereich>, abgerufen am 09.05.2014

Auch der Architekturkritiker Prof. Christian Kühn, der seit 2008 Studiendekan für die Studienrichtungen Architektur und Building Science an der TU Wien ist, schreibt in seinem Artikel „Mit leichtem Schwindel“ für „Die Presse“:

Er wird wohl noch jahrelang die Gerichte beschäftigen, der Terminal 3 am Wiener Flughafen, vormals Skylink. Architektonisch ist er ein neuer Typus von Terminal, in dem man sich erst zurechtfinden muss.

(...) Ein Terminal ist in erster Linie eine Verteilungsmaschine, in der Menschen und Gepäckstücke möglichst flüssig und stressfrei an ihr Ziel gelangen sollen. Zugleich ist er eine ästhetische Visitenkarte für die Stadt und ein Maßstab für deren Fähigkeit, komplexe Probleme zu lösen. Als ästhetische Visitenkarte ist der neue Terminal jedenfalls der maximale Kontrast zum bisherigen (...) Die Architekten des neuen Terminals, Baumschlager-Eberle in Partnerschaft mit Itten/Brechbühl, haben für den Skylink dagegen einen neuen Typus entwickelt, der (...) jedenfalls Eindruck macht. Die Ankunftshalle – durch die freilich auch ein guter Teil der abfliegenden Passagiere muss, nämlich alle, die mit Bus oder Bahn anreisen sowie die meisten Parkhausbenutzer – ist introvertiert und schluchartig, ein Raum, der aufgrund seiner Krümmung einen leichten Schwindel erzeugt. Einem stressfreien Reiseantritt ist das nicht förderlich, vor allem, wenn man unter Zeitdruck die versteckt liegenden Rolltreppen und Lifte nach oben zum Check-In sucht.

Die Abflughalle und der „Pier“ – das 450 Meter lange Steggebäude mit den einzelnen Abflug-Gates – bieten dagegen durchgängig einen Blick nach außen und folgen einer klaren Logik. Der Pier ist mit seinen drei Ebenen das eigentliche logistische Wunderwerk des Flughafens. (...) Vor allem bei der Ankunft wirken die Gänge und Rolltreppen in diesem System beengend, ein Seiteneffekt der optimierten Logistik, die alle Wege trennt, während sich in anderen Flughäfen oft mehrere Bewegungsströme einen Weg teilen müssen, der dann subjektiv großzügiger wirkt.

Eine Fehlentscheidung wird der Akzeptanz des neuen Terminals aber dauerhaft zu schaffen machen: der schwarze Boden aus Kautschuk. Von den Architekten war ein weißer, leicht gesprenkelter Kunststeinboden vorgesehen (...) Wie im Rechnungshofbericht zum Skylink nachzulesen ist, entschied der Vorstand auf Empfehlung eines Konsulenten – nach 18 Monate dauernder Diskussion –, den Boden stattdessen aus Kautschuk auszuführen. (...) Ästhetisch ist die Entscheidung ein Desaster. (...) Die Architekten haben die Plakatwerbung, die in vielen Flughäfen visuell dominant ist, auf wenige Flächen konzentriert. Dort wirkt sie freilich jetzt noch dominanter: (...) in der Eingangshalle lassen schmale, aber vor dem neutralen Hintergrund umso auffälligere Fahnen vermuten, man sei nicht in Österreich, sondern bei SPAR angekommen. (...)

Quelle¹⁷⁸: : Die Presse, erstellt am 17.08.2012: „Mit leichtem Schwindel“

6.3.2. Die Behindertenorganisationen über „Check-In 3“

Die Kritik seitens der Behindertenorganisation hat sich auch nicht verspätet:

„Check-in 3 am Flughafen Wien noch immer nicht barrierefrei

Interessenvertretungen für blinde und sehgeschwache Menschen sehen Diskriminierung, der Flughafen will reagieren“, schreibt Bianca Blei für „Der Standard“ am 22.06.2012. Großer Kritikpunkt seitens der Interessenvertretung der sehbeeinträchtigten Menschen geht an das

¹⁷⁸ Christian KÜHN in: Die Presse, erstellt am 17.08.2012: „Mit leichtem Schwindel“, Online:

<http://diepresse.com/home/spectrum/architekturunddesign/1280449/Mit-leichtem-Schwindel>, abgerufen am 09.05.2014

Leitsystem. „Alles, was für sehgeschwache und blinde Menschen optimiert wird, kommt auch den sehenden Personen zugute“, sagt Elmar Fürst von der Hilfsgemeinschaft für Blinde und Sehgeschwache in Österreich. „Er ist enttäuscht, dass trotz der jahrelangen Zusammenarbeit in der Planungs- und Bauphase mit dem Flughafen Wien fast keine der Anregungen der Hilfsgemeinschaft umgesetzt wurde. Erst einen Tag vor der offiziellen Eröffnung habe man zudem mit anderen Behindertenverbänden den neuen Terminal begehen dürfen. (...) Auch Rollstuhlfahrern werde es nicht leicht gemacht. Eine Vertreterin der Dachorganisation der Behindertenverbände Österreichs testete die behindertengerechte Toilette am Check-in 3. Wollte sie allerdings per Knopfdruck die Tür öffnen, schwang diese nach außen auf und wurde vom Rollstuhl blockiert.“, so Bianca Blei für „Der Standard“¹⁷⁹

Kritik seitens BIZEPS - Zentrum für Selbstbestimmtes Leben wurde im Artikel von Metzenbauer, M. in Austrian Aviation Net - das österreichische Luftfahrtportal am 22.06.12 publiziert: **„Wien: Handicap Check-in 3? Blinde und Behinderte kritisieren Terminalerweiterung am Flughafen Wien. Airport will Verbesserungen umsetzen.** (...) „Ein Schalter für behinderte Fluggäste, bei dem man eine nicht barrierefreie Gegensprechanlage betätigen muss, um Personal zu Gesicht zu bekommen, könnte schon fast aus Schilda sein“, zeigte sich Markus Ladstätter von Bizeps verärgert. Die barrierefreien Toiletten seien in der Ankunfts- und Abflughalle ganz am Rand des Gebäudes angebracht und teilweise nur durch schwer zu öffnende Brandschutztüren erreichbar. Es gebe außerdem derzeit keine gekennzeichneten Parkplätze für behinderte Menschen im Ankunftsbereich. „Wir fordern eine sofortige und umfassende Behebung der zahlreichen Mängel bei der Barrierefreiheit“, so Ladstätter. „Wenn notwendig, werden wir gerichtliche Schritte einleiten. Immerhin gilt in Österreich seit 2006 das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz.“¹⁸⁰

„**Barrierefreiheits-Fiasko**“ nennt die Redaktion von dem Karrierenportal für den Behindertenbereich (behindertenarbeit.at) am 21.06.2012 den neuen Terminal „Check in 3“ am Flughafen Wien und schreibt weiter: „Es wurde zwar schon in der Planungsphase mit betroffenen ExpertInnen gesprochen, doch diese Vorarbeiten hatten offenbar wenig positive Wirkung. „Von Anfang an hatten wir das Gefühl, dass die Verantwortlichen nicht wirklich an unserer Meinung und einer konstruktiven Zusammenarbeit interessiert waren“, kritisiert Mag. Irene Vogel, Geschäftsführerin der Hilfsgemeinschaft. TeilnehmerInnen bezeichnen diese Diskussionsrunden angesichts des Ergebnisses jetzt als Pro-forma-Meetings. Auch BIZEPS beklagt dieses Vorgehen des Flughafenbetreibers. Die Expertenvorschläge seien kaum umgesetzt worden.“¹⁸¹

179 Bianca BLEI in: DerStandard, erstellt am 22.6.2012: „Check-in 3 am Flughafen Wien noch immer nicht barrierefrei“, Online:

<http://derstandard.at/1339638656038/Nach-Fertigstellung-Check-in-3-am-Flughafen-Wien-noch-immer-nicht-barrierefrei>, abgerufen am 09.05.2014

180 Martin METZENBAUER in: austrianaviation.net (Österreichs Luftfahrtportal), erstellt am 22.06.12: „Wien: Handicap Check-in 3?“, Online:

<http://www.austrianaviation.net/news-regional/news-detail/datum/2012/06/05/wien-handicap-check-in-3.html>, abgerufen am 09.05.2014

181 Redaktion in behindertenarbeit.at, Das Karriereportal für den Behindertenbereich, erstellt am 21.06.2012, Online:

<http://www.behindertenarbeit.at/bha/15768/neuer-flughafen-wien-ist-barrierefreiheits-fiasko>, abgerufen am 09.05.2014

„Dies überrascht umso mehr, als der Flughafen seit März 2007 im Rahmen von 11 (!) Sitzungen der Arbeitsgruppe „ExpertInnengremium betreffend Barrierefreiheit im Flugverkehr“ von Behindertenorganisationen - darunter auch BIZEPS - mit Vorschlägen versorgt wurde. „Umgesetzt wurde aber leider nur wenig“, hält Markus Ladstätter fest (...)\", berichtet BIZEPS am 21. Juni 2012¹⁸²

*„**Check In 3 / Skylink: Behindertenverband „Bizeps“ erwägt Klage gegen Airport**“, schreibt am 19.07.2012 das österreichische Luftfahrtmagazin „Austrian Wings“: „Der Behindertenverband „Bizeps“ hat zwei Schlichtungsanträge beim Sozialamt wegen seiner Meinung nach vorhandener Barrieren für Menschen mit besonderen Bedürfnissen im Check In 3 / Skylink eingebracht. Sollte die Schlichtung nicht erfolgreich sein, wolle man klagen, so „Bizeps“-Vorstand Markus Ladstätter.“¹⁸³*

Mit dem Artikel: **„Skylink diskriminiert sehbehinderte Fluggäste“** hat auch die Hilfsgemeinschaft für Blinde und Sehschwache in Österreich am 21.06.2012 auf der Homepage von BIZEPS (www.bizeps.or.at) die Barrierefreiheit am „Check-In 3“ kritisiert:

Skylink diskriminiert sehbehinderte Fluggäste

„Gebaut wie geplant“: Visuelles Leitsystem am Flughafen Wien fällt bei Experten durch

„Hier hat man fast alles falsch gemacht, was man falsch machen kann!“ Zu diesem ernüchternden Ergebnis kommt Dr. Elmar Fürst von der WU Wien, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs, nach der gestrigen Begehung des Check-in 3 am Flughafen Wien.

Jahrelang trafen sich Vertreter von Menschen mit Behinderung in einer Expertenrunde. Dort waren unter anderem die Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs und die ÖAR, Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation, vertreten, um ihren fachlichen Input hinsichtlich barrierefreier Gestaltung des neuen Check-in 3, vormals Skylink, anzubieten.

Teilnehmer bezeichnen diese Diskussionsrunden jedoch jetzt als „Hinhalte-Treffen“ und „Pro-forma-Meetings“. Denn weder konnte Einsicht in die Pläne genommen werden, noch wurden die Anliegen der Betroffenen aufgegriffen.

Univ.-Prof. Dr. Sebastian Kummer, Vorstand des Instituts für Transportwirtschaft und Logistik der WU Wien: „Solche Planungen müssen mit Betroffenen rechtzeitig abgestimmt werden. So ein visuelles Leitsystem darf nicht in der Eintönigkeit des Flughafens verschwinden. Anderswo, beispielsweise in München und Hamburg, wurden die Empfehlungen der Experten in eigener Sache durchaus ernst genommen und umgesetzt.“

Anstatt das bisherige, optimal gestaltete, Leitsystem im neuen Flughafenteil zu übernehmen, wurde das neue, nicht nur für sehbehinderte Menschen unzumutbare, Leitsystem im ganzen Flughafen durchgezogen. Damit hat sich die Gesamtsituation massiv verschlechtert.

¹⁸² BIZEPS Zentrum für Selbstbestimmtes Leben, erstellt am: 21.06.2012: „Flughafen Wien enttäuscht beim neuen Skylink - Barrierefreiheit nicht gegeben“, Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=13291>, abgerufen am 19.01.2015

¹⁸³ Austrian Wings Österreichs Luftfahrtmagazin, erstellt am 19. 07. 2012: „Check In 3 / Skylink: Behindertenverband „Bizeps“ erwägt Klage gegen Airport“, Online: <http://www.austrianwings.info/2012/07/skylink-behindertenverband-bizeps-erwaegt-klage-gegen-airport/>, abgerufen am 09.05.2014

Auch Menschen ohne gravierende Sehbehinderung sind mit der derzeitigen Situation unzufrieden und ließen das die Experten bei der Begehung des Flughafens wissen. Offenbar wurde auch mehr Wert auf Design als auf Funktionalität gelegt, wie eine Passantin berichtet: „Es hat immer geheißen, es muss elegant sein.“

Dazu Mag. Irene Vogel, Geschäftsführerin der Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs: "Wenn der Flughafen bereits in der Planungsphase mit den Experten der verschiedenen Organisationen gesprochen und die mehrfach angebotene Unterstützung angenommen hätte, wären wir sicher zu einer Lösung gekommen, die sowohl sinnvoll und hilfreich als auch ästhetisch ansprechend geworden wäre. Von Anfang an hatten wir das Gefühl, dass die Verantwortlichen nicht wirklich an unserer Meinung und einer konstruktiven Zusammenarbeit interessiert waren." Die Begehung des neuen Terminals durch Repräsentanten von Menschen mit Behinderung war übrigens erst nach der offiziellen Eröffnung ermöglicht worden.

Elmar Fürst spricht für die Betroffenen, wenn er fordert: „Das visuelle Leitsystem muss so rasch wie möglich in Absprache mit Experten deutlich erkennbar verbessert werden. Monitore müssen auch im Abflug- und Transitbereich auf Augenhöhe montiert werden. Damit wären die beiden augenfälligsten Mängel genannt, eine große Zahl weiterer Schwachstellen muss erst analysiert und passende Lösungen müssen überlegt werden. Die Experten der Hilfsgemeinschaft und der ÖAR stehen wie schon bisher für Gespräche und konkrete Lösungsvorschläge gerne zur Verfügung!“¹⁸⁴

Der Flughafen Wien hat auf die Kritik von den Behindertenorganisationen reagiert: „Am 7. August 2012 fand die Startsitung der „Arbeitsgruppe Check-in 3“ statt. Alle Behindertenorganisationen wurden eingeladen an dieser großen Runde teilzunehmen. Der Flughafen Wien nahm mit zwölf VertreterInnen an der Sitzung teil, darunter ein Vertreter des Vorstandes. Die Behindertenorganisationen spürten, dass jetzt der Flughafen Wien sich der Sache wirklich ernsthaft annahm. Die Gesprächsatmosphäre war positiv und sehr konstruktiv. In Laufe dieser Sitzung wurde die weitere Vorgehensweise besprochen und definiert. Fünf Arbeitsgruppen wurden ins Leben gerufen; eine konstruktive Kooperation begann, die sehr bald zu konkreten Ergebnissen führte.“, erzählte Mag. Daniele Marano, Projektleiter bei der Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs

Die fünf Arbeitsgruppen wurden nach fünf Hauptthemen der Barrierefreiheit aufgeteilt und benannt:

Arbeitsgruppe Ausstattung

Dazu gehört die Ausstattung des „Mobilitäts- und Familien-Service“, ein Schalter, der Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Familien mit Kleinkindern erbringen muss, der nach der Eröffnung „Dedicated Point“ hieß. Blindenleitsystem, Markierung von Glastüren und Glasflächen gehören auch zu dieser Arbeitsgruppe.

¹⁸⁴ Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs in: www.bizeps.or.at, erstellt am 20.06.2012: „Skylink diskriminiert sehbehinderte Fluggäste“, Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=13290>, abgerufen am 18.01.2015

Arbeitsgruppe Lifte/Treppen

Umgestaltung der bestehenden Aufzüge und Planung von neuen waren die Aufgaben dieser Arbeitsgruppe usw.

Arbeitsgruppe Parkierung

Zu dieser Gruppe gehören z. B. die Beschilderung von Behindertenparkplätzen und eine neue Gestaltung des Kassenschalters im Parkhaus 4.

Arbeitsgruppe Toiletten

Dazu gehört die Anpassung der barrierefreien Toilettenanlagen gemäß der ÖNORM B 1600.

Arbeitsgruppe visuelles Leitsystem

Zu dieser gehören die Umgestaltung der Monitore und das statische Leitsystem / Schilder¹⁸⁵

Folgende Behindertenorganisationen gehören ebenfalls zu den 5 Arbeitsgruppen zur Behebung der Mängel betreffend Barrierefreiheit am Terminal „Check-In 3“:

- **BIZEPS** Zentrum für Selbstbestimmtes Leben
- **BSVÖ** Blinden- und Sehbehindertenverband Österreich
- **BSVWNB** Blinden- und Sehbehindertenverband Wien/NÖ/Burgenland und Kärnten
- **BSVWNB** Blinden- und Sehbehindertenverband Kärnten
- **Hilfsgemeinschaft** der Blinden und Sehschwachen in Österreich
- **KOBV** Dachorganisation aller Kriegsopfer und Behindertenverbände in Österreich
- **ÖAR** Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation
- **ÖGLB** Österreichische Gehörlosenbund
- Service Center **ÖGS** Barrierefrei
- **ÖZIV** Österreichische Zivil-Invalidenverband¹⁸⁶

185 Markus LADSTÄTTER in: www.bizeps.or.at, erstellt am 04.04.2013: „Schritt für Schritt Verbesserungen am Flughafen Wien sichtbar“, Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=13956>, abgerufen am 18.01.2015

186 Flughafen Wien AG in: www.bizeps.or.at, erstellt am 15.07.2014: „Flughafen Wien setzt auf Barrierefreiheit“, Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=15077>, abgerufen am 18.01.2015

6.4. „Check-In 3“ – die Fakten



Abbildung 33: "Check In 3"

Quelle Abb.33¹⁸⁸: Baumschlager Eberle Wien AG

Architekten: ARGE Itten Brechbühl AG / B & E
Baumschlager Eberle GmbH, Wien, A

Wettbewerb: 1999 – 2000

Planungsbeginn: 2000

Baubeginn: 2005

Fertigstellung: 2012

Grundstücksfläche: 656.000 m²

Gebäudegrundfläche: 44.000 m²

Nutzfläche: 161.000 m²

Umbauter Raum: 1.010.000 m³¹⁸⁷

Das Terminal:	Der Pier:
Bruttogeschosfläche: 76.000 m ²	Bruttogeschosfläche: 71.000 m ²
Check-In-Schalter: 64	gebäudenaher Abstellpositionen: 13–17
Check-In-Automaten: 40	Schengen Gates: 33
Sicherheitskontrollstraßen: 15	Non-Schengen Gates: 15
Ausreise-Schalter (Grenzkontrolle): 8	Einreise-Schalter (Grenzkontrolle): 18
Gepäckrückgabebänder: 10	Länge: ca. 450m
Länge: 270m	Breite: 33m
Breite: 55m	
Höhe: 20m	

Quelle¹⁸⁹: Flughafen Wien AG

Der Check-In 3 besteht aus zwei Teilen: aus dem neuen Terminalgebäude mit 64 Check-in-Schalter, Gepäcksortieranlage und Gastro-/ Retail-Flächen und dem Pier Nord mit 17 Andockpositionen (sogenannte „Finger“) und 48 Gates (F und G). Das neue 270 m lange und 55 m breite Terminalgebäude muss ein Minimum Connecting Time (die Zeit, die ein Passagier für seinen Anschlussflug braucht) von 25 Minuten und die Verbindung für 30.000-40.000 Passagiere pro Tag zu deren Flügen ermöglichen.^{190, 191}

Auf Ebene 0 befinden sich ein öffentlicher Bereich für die ankommenden Flughafengäste, Besucher und Abholer und ein nicht-öffentlicher Bereich mit 10 Gepäckrückgabe-Bändern. In der

¹⁸⁷ Baumschlager Eberle, Online: <http://www.baumschlager-eberle.com/projekte/projektetails/project/vie-skylink.html>, abgerufen am 09.05.2014

¹⁸⁸ Baumschlager Eberle, Online: http://www.baumschlager-eberle.com/uploads/tx_beprojects/vie_SP.jpg, abgerufen am 09.05.2014

¹⁸⁹ Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/main.jart?rel=de&content-id=1286840758968&reserve-mode=active>, abgerufen am 29.10.2013

¹⁹⁰ Flughafen Wien AG (Auftraggeber), Projekt-Agentur Peter Stangl (Hrsg.): „Check In 3“, Seite 11-12

¹⁹¹ Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/main.jart?rel=de&content-id=1286840758968&reserve-mode=active>, abgerufen am 29.10.2013

20 m hohe Ankunftshalle, die alle Ebenen des Terminalgebäudes verbindet, sind zahlreiche Gastronomie- und Geschäftsflächen, sowie der Infopoint mit Wartebereich und der Airport Information Schalter zu finden.

Niveaugleiche Ausgänge führen zu den 9 Bushaltestellen, Taxis und Limousinen Service, die entlang des Gebäudes positioniert sind. Auf der gleichen Ebene befinden sich die Zugänge zu den zwei großen Rampen, die die Ankunftsebene mit der Ebene -1 verbinden. Von der Ebene -1 erfolgt die Verbindung zur Ebene -2, wo die Bahnsteige der ÖBB und die City Airport Trainliegen. Außerdem werden von hier aus das Parkhaus 4, Parkhaus C, Charterbus (für Reisegruppen) und Car rental center (Autovermietung) erreicht.

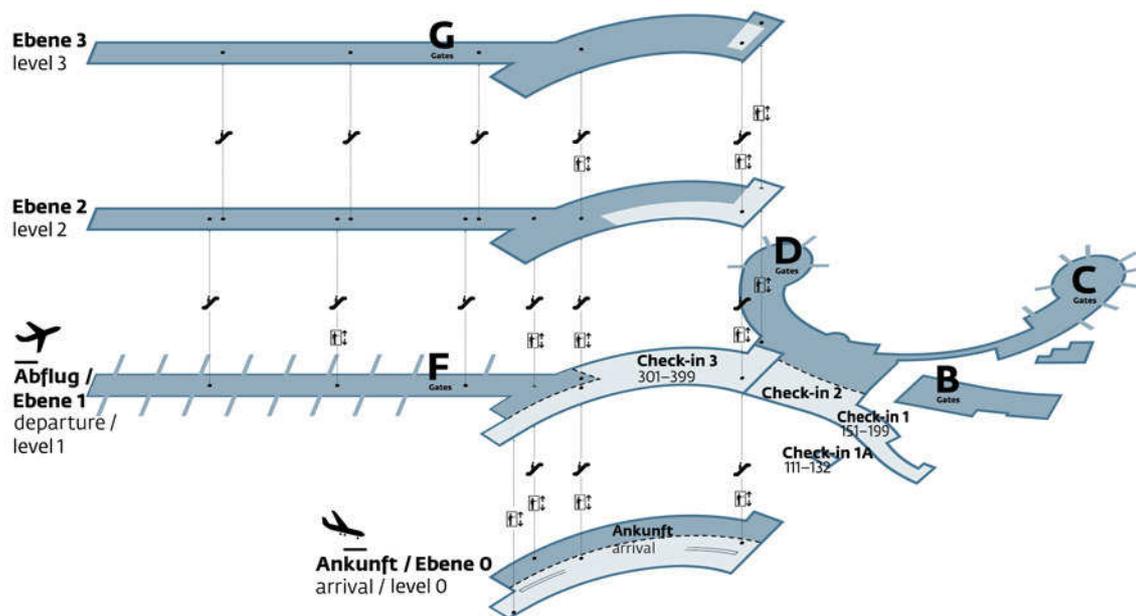


Abbildung 34: Terminal "Check In 3" – Übersichtsplan - alt

Quelle Abb.34¹⁹²: Flughafen Wien AG

Im öffentlichen Bereich der Ebene 1 findet man 64 Check-in-Schalter, 40 Check-in-Automaten und das Mobilitäts- und Familien-Service des neuen Terminals. Vier Fußgängerbrücken verbinden den Check-In-Bereich mit den Ein- bzw. Ausgängen zum Terminal. Die weiteren 2 Ebenen (Ebene 2 und Ebene 3) sind nur mehr für Passagiere, die einen Abflug oder Transfer am Flughafen Wien haben. Sie bieten Platz für die vertikale Verbindung zwischen den verschiedenen Ebenen, Service- und Zoll Schaltern.

Der neue Terminal wurde als Zentrum des Flughafengebäudes gedacht. Er ist an den bestehenden Terminal 2 angeschlossen und bietet mehr Platz für die Passagierabfertigung. Von dem neuen Check-In Bereich werden die Flughafengäste entweder zum neuen Pier und somit zu den Gates F und G oder zu den bestehenden Gates in den alten Terminals weitergeführt.

192 Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/dbcon_def-uploads/maps_jsmode/Plan_Gesamtansicht_949x595_map.png, abgerufen am 05.02.2014

Eine interaktive Kunstinstallation begrüßt die Passagiere direkt vor der Bordkartenkontrolle und bildet die Grenze zu einem anderen Raum von dem aus die Reise beginnt – den „ZeitRaum“, ein Werk von der österreichischen Kunstinstitution Ars Elektronika Linz GmbH. Sie ist auf der Trennwand zwischen dem öffentlichen Bereich und den Sicherheitskontrollen in Form von fließenden Buchstaben und Landschaften auf LCD-Bildschirmen angebracht. Weitere Kunstinstallationen, wie z.B. „Industrius Clock“ von Yugo Nakamuras (JP), „Last Clock“ von Jussi Ängesleva (FI) und Ross Cooper (UK) und „AIRPORT SOUNDSVAPES #1“ von Rupert Huber (AT) begleiten die Passagiere auf ihrem Weg bis zum Flugzeug und laden die Reisenden *„zum Start auf Ihre persönliche, imaginäre Reise“*¹⁹³ ein.^{194, 195}

Eine zentrale Sicherheitskontrolle, mit 15 Kontrollstraßen und 8 Detektoren, die auf einer Fläche von 550 m² positioniert sind, erwartet die Passagiere nach der Bordkartenkontrolle.¹⁹⁶

Nach der Handgepäckkontrolle wird man zu dem Gate geführt. Der 460 m langen und 33 m breiten Pier ist mit 17 Andockpositionen (Fluggastbrücken) auf der Nord- und Südseite und 20 Busgates ausgestattet. Die Passagiere werden nach der Sicherheitskontrolle auf die zwei Ebenen (Ebene 1 und Ebene 3) des neuen Piers aufgeteilt. Auf Ebene 1 (Gates F) werden die Schengenflüge und auf Ebene 3 (Gates G) die Non-Schengenflüge ausgeführt. Die Ebene 2 ist für die Passagiere, die einen Transfer am Flughafen Wien haben, geplant. Entlang der Ebene 2 werden auch ankommende Passagiere zur Gepäckausgabehalle geführt. Hier befindet sich auch der Lounge-Bereich.

Das Passagierflusskonzept auf den drei Ebenen soll *„schnellstmögliche und bequeme Transferwege schaffen“*, den *„behördlichen Auflagen in Bezug auf Passagiere von verschiedenen EU-Mitgliedsländern (Passagiere aus den sogenannten „Nicht-Schengenländer“ sollen getrennt abgefertigt werden.)“* entsprechen und eine *„Sicherung des internationalen Qualitätsniveaus“* gewährleisten.^{197, 198}

Die Verbindungen zwischen den drei Ebenen des Piers erfolgen mittels Rolltreppen, Treppen und Aufzügen. Rollbänder verbinden horizontal die einzelnen Gates der jeweiligen Ebene miteinander und sollen die Wege zu den weiter entfernten Gates verkürzen.

193 Ars Elektronika Linz GmbH, Online: <http://www.aec.at/futurelab/de/referenzen/kategorie/interactive-exhibition/zeitraum-2/>, abgerufen am 29.10.2013

194 Flughafen Wien AG, Projekt-Agentur Peter Stangl (Hrsg.): „Check In 3“, Seite 18-19

195 Ars Elektronika Linz GmbH, Online: http://www.aec.at/press/files/2012/06/ZeitRaum_PA_korr_DE.pdf, abgerufen am 29.10.2013

196 Flughafen Wien AG (Auftraggeber), Projekt-Agentur Peter Stangl (Hrsg.): „Check In 3“, Seite 23

197 Flughafen Wien AG (Auftraggeber), Projekt-Agentur Peter Stangl (Hrsg.): „Check In 3“, Seite 14

198 Wien-Konkret: „Zukunft des Flughafens“, Online: <http://www.wien-konkret.at/verkehr/fliegen/flughafen-wien/2/>, abgerufen am 13.07.2014

„Die Farbgebung wurde bewusst in Schwarz und Weiß gehalten, da durch die Shops, die Werbung und die Passanten vielfältige Farbeindrücke entstehen.“¹⁹⁹ In schwarz ist auch die Möblierung des neuen Terminals gehalten. Die speziell dafür von der Firma Cserni entworfenen Sitzelemente sind ein Teil des Innenraumkonzepts – eine sich zurückhaltende Architektur, die die stressfreie Vorbereitung auf die Reise ermöglicht. Entsprechend dem Farbkonzept des neuen Terminals sind die Hinweistafeln des Leitsystems in Schwarz, Weiß, Grau und leicht transparent von dem Büro Intégral Ruedi Baur entworfen worden.²⁰⁰ Der schwarze Kautschukboden zählt allerdings nicht zu diesem Konzept, sondern hat sich im Laufe der Ausführung und in Folge aller Sparmaßnahmen während des Bauprozesses ergeben.²⁰¹

Die Fassade des Terminalgebäudes besteht aus zwei Glasschichten und ist laut den Architekten eine logische Wiederholung der Offenheit, Transparenz und Unaufdringlichkeit, die im Innenraum angestrebt wurde. Dank der dunkel eingefärbten äußeren Glasschicht, die das Gebäudeinneren gegen Überwärmung schützt, hat man eine uneingeschränkte Sicht nach außen auf die ankommenden und abfliegenden Flugzeuge und auf das gesamte Vorfeld. Dies sorgt für eine bessere Orientierung im Gebäude.²⁰²

„Was der Skylink bringt, auf einen Blick

- *Verdoppelung der Terminalfläche*
- *3 Ebenen und Vertikalverbindungen für kurze Transfers*
- *One-Roof Konzept - der ganze Flughafen unter einem Dach*
- *25 Minuten Minimum Connecting Time*
- *Trennung von abfliegenden und ankommenden Passagieren*
- *Größtmögliche Übersicht durch hohe land- und luftseitige Hallen*
- *Glasfassade für Offenheit und Transparenz*
- *Klimafreundlicher Durchblick dank integrierter „Sonnenbrille“*
- *Modernste Sicherheitsstandards*
- *Mehr Komfort: Familienzonen, Lounges und moderne Sitzgelegenheiten*
- *Großzügige, moderne Shopping- und Gastronomieflächen*
- *Stressmindernde, beruhigende Farbkonzeption*
- *Planung von innen nach außen - von Beginn an Abstimmung mit den Nutzer*²⁰³

199 Flughafen Wien AG (Auftraggeber), Projekt-Agentur Peter Stangl (Hrsg.): „Check In 3“, Seite 13

200 Philipp NORBERT in: „Die Presse“ (Print-Ausgabe), erstellt am 15.07.2012: „Neuer Terminal: Abflug mit dem Architekten“, Online: http://diepresse.com/home/leben/kreativ/1265089/Neuer-Terminal_Abflug-mit-dem-Architekten, abgerufen am 13.07.2014

201 Christian KÜHN in: Die Presse, erstellt am 17.08.2012: „Mit leichtem Schwindel“, Online: <http://diepresse.com/home/spectrum/architekturunddesign/1280449/Mit-leichtem-Schwindel>, abgerufen am 09.05.2014

202 Flughafen Wien AG (Auftraggeber), Projekt-Agentur Peter Stangl (Hrsg.): „Check In 3“, Seite 14-15

203 Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/main.jart?rel=de&content-id=1249344074277&reserve-mode=active>, abgerufen am 29.10.2013

„transparent, transluzid und leuchtend: So präsentiert sich der leichte Baukörper, der bei aller Konstanz so einen reizvollen, changierenden Charakter annimmt. Zusammen mit den ausgesuchten Ausstattungen und all den Angeboten für die Passagiere entsteht ein Komplex mit Identität und Charakter, der den Flughafen nicht als Nicht-Ort, sondern vielmehr als Ort der Ankunft und als Tor in die Welt ausprägt, Business und Sehnsucht verbindend.“²⁰⁴

Zusammenfassung Kapitel 6: Im Kapitel 6.1 wurde anhand statistischer Daten die Entwicklung des Flugverkehrs in den letzten Jahren aufgezeigt. Wegen seiner steigenden Bedeutung ist die barrierefreie Gestaltung an Flughäfen für viele Flugreisende und Mitarbeiter am Flughafen nicht nur als eine Verbesserung der Qualität, sondern als Grundvoraussetzung für die menschliche Mobilität zu bezeichnen. Diese Entwicklung des Flugverkehrs ist auch am Flughafen Wien anhand von Verkehrsprognosen durch ein zunehmendes Passagier- und Frachtaufkommen festzustellen. Im Rahmen des Masterplans 2015 aus dem Jahr 1998 wurden am Flughafen Wien mehrere infrastrukturelle Erweiterungsprojekte vorgesehen, darunter der Neubau eines Terminals und Piers. Die ARGE Itten-Brechbühl / Baumschlager-Eberle hat den städtebaulichen Wettbewerb aus dem Jahr 1999 gewonnen und den Auftrag den neuen Terminal am Flughafen Wien zu planen bekommen. Kapitel 6.2 stellt den gesamten Bau- und Planungsprozess des Terminals „Check in 3“ anhand des Rechnungshofberichts dar. Das Projekt wurde wegen steigender Kostenschätzungen mehrmals in der Planungsphase geändert, was zu einer Bauverzögerung geführt hat. Im Jahr 2012 erfolgte die Inbetriebnahme des Terminalgebäudes – mit 4 Jahren verspäteter Fertigstellung und mit doppelt so hohen Gesamtkosten, wie veranschlagt. Während des Probetriebs wurde auch seitens Testpassagieren eine fehlerhafte Umsetzung der Barrierefreiheit festgestellt, die später kurz vor der offiziellen Eröffnung auch von den Behindertenorganisationen bestätigt wurde. Das hat zu einer heftigen Kritik in den Medien geführt (Kapitel 6.3). In Folge dessen erfolgten in den nächsten zwei Jahren Ausbesserungsarbeiten der barrierefreien Gestaltung am neuen Terminal am Flughafen Wien. Dazu wurden aus neun Behindertenverbänden in Österreich fünf Arbeitsgruppen betreffend die Barrierefreiheit am Terminal „Check in 3“ gegründet, die die Flughafen Wien AG beraten haben. Im Kapitel 6.4 wurde das Raumprogramm des gebauten Terminals zusammengefasst. Dieses Kapitel stellt einen Überblick über die Verteilung der Funktionen im Gebäude, deren Erschließung und architektonische Gestaltung, sowie das Farb- und Materialkonzept des „Check in 3“, dar.

204 Flughafen Wien AG (Auftraggeber), Projekt-Agentur Peter Stangl (Hrsg.): „Check In 3“, Seite 14

7. Barrierefreiheit am Terminal 3 - Untersuchung und Analyse

Im Zuge dieser Diplomarbeit wurden einige Vor-Ort-Begehungen am Terminal 3, Flughafen Wien durchgeführt, bei denen eine Fotodokumentation über die verschiedenen Passagierwege erstellt wurde. Wie jedes Bauvorhaben dieser Größenordnung müssen auch am Flughafen Wien im Zuge der Instandhaltung bestimmte Gebäudeteile ständig adaptiert und verbessert werden.

Seit der Eröffnung des neuen Terminals 3 im Juni 2012 wurden, aufgrund der Kritik der verschiedenen Behindertenverbände und als Ergebnis der Treffen der Arbeitsgruppen, viele Umbauarbeiten im Bereich der Barrierefreiheit durchgeführt. Deswegen wird es in dieser Untersuchung zu einem Vergleich zwischen „war“- und „ist“-Zustand kommen. Aufgrund der ständigen Ausbesserungsarbeiten, kann vorkommen, dass inzwischen Änderungen am Terminal 3 vorgenommen wurden, die in diesem analytischen Teil der Diplomarbeit nicht herangezogen werden konnten.

Die Analyse baut auf eigene Beschreibungen der einzelnen Passagierwege im Terminalgebäude und deren Untersuchung auf Barrierefreiheit, anhand von Gesetzen, Richtlinien und Normen, auf. Dabei wurden auch die Informationen und Kritiken von den verschiedenen Behindertenorganisationen, dem Flughafen Wien und der Architekten des „Skylink“ berücksichtigt. Außerdem wurde zum Zweck der Diplomarbeit eine empirische Untersuchung durchgeführt, die durch zwei unterschiedliche Methoden erfolgt ist. Einerseits wurden qualitative Interviews mit Personen mit Mobilitätseinschränkungen durchgeführt, andererseits einen Umfragebogen mit 38 Fragen über den Flughafen Wien, an Menschen mit und ohne Mobilitätseinschränkung verteilt. Die Ergebnisse aus beiden Befragungsmethoden werden für die Analyse herangezogen.

Die qualitativen Interviews richten sich an Personen mit Mobilitätseinschränkungen, die vom Terminal 3 weggeflogen bzw. am Terminal 3 angekommen sind. Diese Untersuchungsmethode hat den Vorteil, dass durch die offen gestalteten Fragen detaillierte Informationen und Verbesserungsvorschläge von betroffenen Personen gesammelt werden konnten.

Die qualitativen Interviews wurden unter Datenschutz geführt. Es werden nur Geschlecht, Alter, Art der Beeinträchtigung der Interviewpartner und Datum des Interviews bekanntgegeben (siehe Tabelle 7). Die Interviews dauerten zwischen 15 min und 1,5 Stunden, aber für die Analyse werden nur Auszüge benutzt. Detaillierte textliche Auszüge aus den qualitativen Interviews, um den Kontext des Gesprächs nachvollziehen zu können, findet man im Anhang.

Nr.	Name	Alter	Mobilitätseinschränkung/ Mobilitätshilfen/ Orientierungshilfen/ Schwierigkeiten	Datum
1	Frau A	50	Gehbeeinträchtigung/ Rollator seit 7 Jahren; kann keine längeren Strecken ohne Rollator gehen/ Beschilderung, Aufzüge, Stiegen/ Schwierigkeiten: Stufen; schräge Gehsteige; Straßenbahnschienen; lange Strecken	31.10.2014
2	Frau B	67	Gehbeeinträchtigung , seit 3 Jahren starke Artrrose und Knieprobleme/ Trolley bei Reisen, sonst keine Mobilitätshilfen/ Leitsysteme, Anzeigetafel, Aufzüge, Rolltreppen, Treppen/ Schwierigkeiten: lange Wege, Stufen	03.11.2014
3	Frau C	53	elektrisch betriebenen Rollstuhl	18.02.2013
4	Frau D	33	mechanisch betriebenen Rollstuhl	03.02.2014
5	Herr E	39	hochgradige Sehbeeinträchtigung seit 21 Jahren, reduzierte Sehschärfe, eingeschränkter Blickfeld und stark eingeschränkte Fähigkeit zum Kontraste Sehen, sowie Sehen in Dämmerung und Dunkelheit/ GPS-Navigationssysteme, Taschenlampen, vergrößerte Schrift am PC, bunte Stifte/ Internetinformationen; langsam gehen; kontrastreiches visuelles Leitsystem und Bodenleitsystem; Wand-Boden-Kontraste, Bodenornamente; Kanten; Wände; große, beleuchtete, kontrastreiche Schriften und Hinweisschilder; logisches visuelle Leitsystem/ Schwierigkeiten: dunkle, spiegelnde Böden und Informationsträgermaterialien	26.11.2013
6	Frau F	39	Blindheit vom Geburt an , hell und dunkel am linken Auge, aber das reicht nicht zum Orientieren/ Blindenstock/ Gehör- und Tastsinn, Leitlinien, Gehsteig, Kanten, Raumakustik, jemanden fragen	22.11.2013
7	Herr G	51	Blindheit vom Geburt an , Sehrest von hell und dunkel in extremen Unterschieden (z. B. Sonnenschein kann man erkennen, aber ob das Licht im Zimmer brennt schwer)/ Blindenstock, Navigationssysteme/ Gehör- und Tastsinn, Beschreibung von jemanden, Modelle oder tastbare Pläne, Leitlinien, akustische Hinweisinformationen, taktile Beschriftungen	29.11.2013
8	Frau H	43	Blindheit , Sehrest von hell und dunkel, Sehvermögen zwischen 4 und 20 Jahre ca. 60 %/ Blindenstock/ Tast-, Gehörsinn, Federmaussinn (Mischung aus Hören, Fühlen, Tasten), Bodenstrukturen, Leitlinien, klare Gebäudestrukturen, Wände, Begrenzungen, Absperrungen, Akustik, Luftströmungen, Gerüche, tastbarer Übersichtsplan und Beschriftungen, RFID-Codes, Audio Guide, Akustik, Kombination aus allen/ Schwierigkeiten: Höhenhindernisse; Vitrinen, die ausstehen, die unterlaufen werden können; variable Möblierung (z. B. Plakatständer)	10.12.2013
9	Frau I	43	Mutter mit Kleinkind und Kinderwagen/ keine Mobilitätshilfen/ Piktogramme, die aus einer größeren Entfernung erkennbar sind; Übersichtstafel mit genauere Informationen; Farben und Kontraste dabei wichtig, Aufzüge, Stiegen/ Schwierigkeiten: Kind und Kinderwagen über Stufen zu tragen	22.11.2013

Tabelle 7: qualitative Interviews - allgemeine Information

Die Umfrage betrifft die barrierefreie Gestaltung des Flughafen Wiens und richtet sich an alle Nutzergruppen. Es wird trotzdem bei der Auswertung der einzelnen Fragen zwischen den verschiedenen Nutzergruppen unterschieden, um einen Vergleich der Wahrnehmung der Passagierwege von Menschen mit und ohne Mobilitätseinschränkungen zu ermöglichen. Für die Analyse des Terminalgebäudes werden nur einige von den Umfrageergebnissen in Betracht gezogen. Für die detaillierte Auswertung der Gesamtumfrage siehe Anhang.

Die Umfrage hat zwischen 20.10.2014 und 01.12.2014 stattgefunden und es haben 124 Personen daran teilgenommen (40 % weiblich und 60 % männlich). 34 % oder 37 Personen davon sind vom Terminal 3 weggefliegen (Abb.35) und 38 % oder 38 Personen sind am Terminal 3 (Abb.36) angekommen.

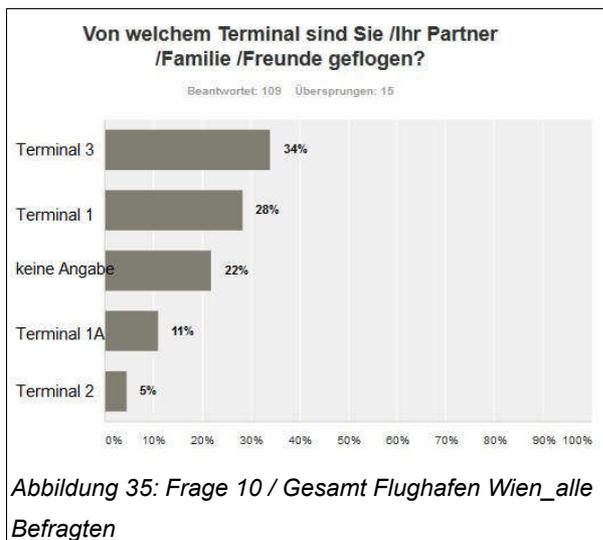


Abbildung 35: Frage 10 / Gesamt Flughafen Wien_alle Befragten

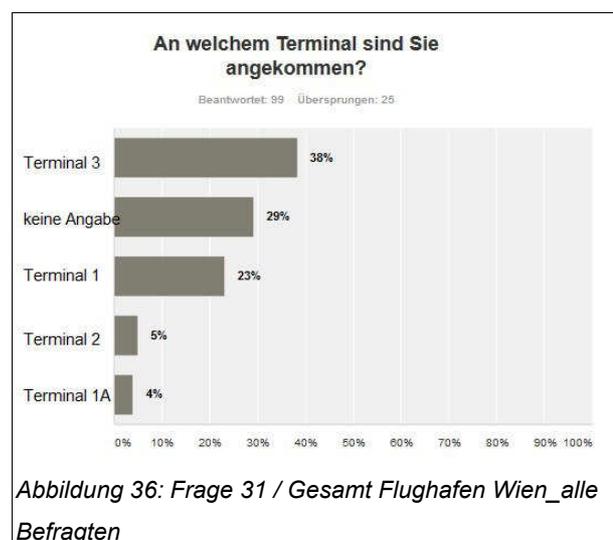


Abbildung 36: Frage 31 / Gesamt Flughafen Wien_alle Befragten

Anhand der Tabelle 8 wird das Alter der Personen, die vom Flughafen Wien abgefliegen sind bzw. am Flughafen Wien angekommen sind, aufgezeigt.

Frage 2 / GESAMT Flughafen Wien	Wie alt sind Sie?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
unter 20 Jahre alt	3	1	0	0	1	1
20 bis 30 Jahre alt	14	5	37	30	28	35
31 bis 40 Jahre alt	22	8	38	31	33	40
41 bis 50 Jahre alt	28	10	16	13	20	24
51 bis 60 Jahre alt	22	8	6	5	11	14
über 61 Jahre alt	11	4	4	3	7	9
beantwortet	100	36	101	82	100	123
übersprungen	0	1	0	0	0	1

Tabelle 8: Frage 2 / Gesamt Flughafen Wien_Alter aller Befragten, die vom Flughafen Wien geflogen sind

Die Mobilitätseinschränkungen von allen Befragten, die an der Umfrage teilgenommen haben und einen Abflug bzw. eine Ankunft am Flughafen Wien gehabt haben, werden in der Tabelle 9 dargestellt. Insgesamt 31 % (37 Personen) von 119 Befragten haben eine Mobilitätseinschränkung bei ihrer Flugreise vom Flughafen Wien gehabt. 19 % (23 Personen) davon waren dauerhaft (länger als 6 Monate) mobilitätseingeschränkt, 12 % (14 Personen) waren vorübergehend

mobilitätseingeschränkt und 69 % (82 Personen) haben keine Mobilitätseinschränkung gehabt. Fünf Personen haben diese Frage übersprungen.

Frage 5 / GESAMT Flughafen Wien	Haben Sie eine Mobilitätseinschränkung bei einer Ihrer Flugreisen gehabt?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
ja, permanente (> 6 Monate)	62	23	0	0	19	23
ja, vorübergehende (< 6 Monate)	38	14	0	0	12	14
nein, keine Mobilitätseinschränkung	0	0	100	82	69	82
<i>beantwortet</i>	<i>100</i>	<i>37</i>	<i>100</i>	<i>82</i>	<i>100</i>	<i>119</i>
<i>übersprungen</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>5</i>

Tabelle 9: Frage 5_alle Befragten

Nur auf Terminal 3 bezogen haben 30 % (11 Personen) der Befragten, die einen Abflug gehabt haben und 31 % (12 Personen) der Befragten, die eine Ankunft gehabt haben, eine Mobilitätseinschränkung angegeben (siehe Abb. 37, Abb.38).

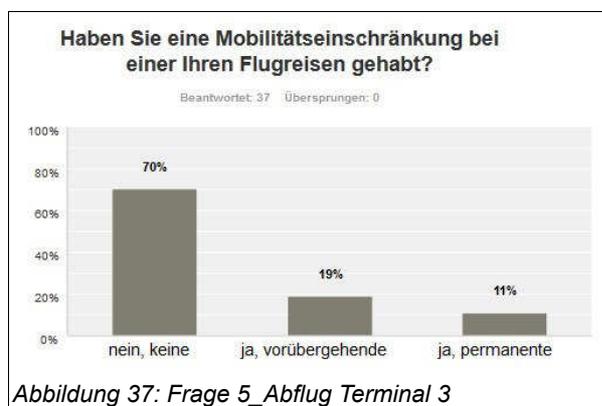


Abbildung 37: Frage 5_Abflug Terminal 3

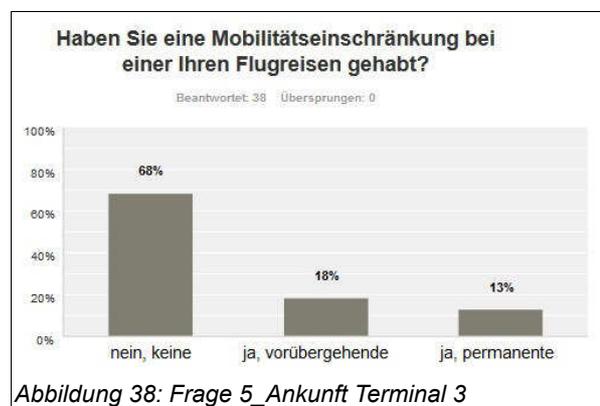


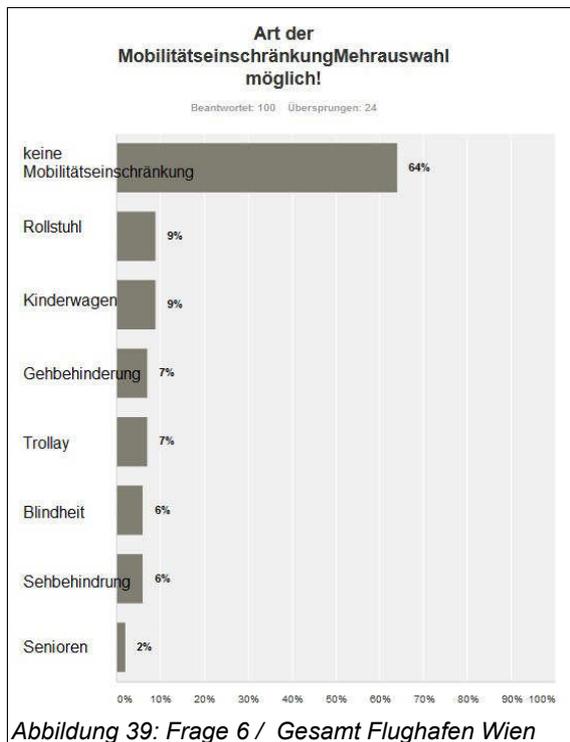
Abbildung 38: Frage 5_Ankunft Terminal 3

Vier von den vom Terminal 3 abfliegenden Passagieren, haben eine permanente Mobilitätseinschränkung angegeben. Gehbeeinträchtigung, Sehbeeinträchtigung, Blindheit und Senioren sind die Mobilitätseinschränkungen, die bei dieser Frage bekanntgegeben wurden. Dauerhaft mobilitätseingeschränkt sind insgesamt fünf von den Passagieren, die eine Ankunft am Terminal 3 gehabt haben. Sie haben als Grund entweder eine Geh-, Sehbeeinträchtigung oder eine Blindheit angegeben oder sind Senioren oder sind auf einen Rollstuhl angewiesen (siehe Tabelle 10).

Frage 6 / ABFLUG Art der Mobilitätseinschränkung (Mehrauswahl möglich)	Mobilitätseinschränkung		Frage 6 / ANKUNFT Art der Mobilitätseinschränkung (Mehrauswahl möglich)	Mobilitätseinschränkung	
	%	Anzahl		%	Anzahl
Rollstuhl	0	0	Rollstuhl	8	1
Gehbehinderung	18	2	Gehbehinderung	25	3
Blindheit	9	1	Blindheit	8	1
Sehbehinderung	18	2	Sehbehinderung	17	2
Gehörlosigkeit	0	0	Gehörlosigkeit	0	0
Hörbehinderung	0	0	Hörbehinderung	0	0
Sprachbehinderung	0	0	Sprachbehinderung	0	0
klein- oder großwüchsiger Mensch	0	0	klein- oder großwüchsiger Mensch	0	0
Senioren	9	1	Senioren	8	1
Kinderwagen	36	4	Kinderwagen	33	4
Trolley	27	3	Trolley	25	3
keine Mobilitätseinschränkung	0	0	keine Mobilitätseinschränkung	0	0
<i>beantwortet</i>		<i>11</i>	<i>beantwortet</i>		<i>12</i>
<i>übersprungen</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>übersprungen</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

Tabelle 10: Frage 6_Abflug bzw. Ankunft Terminal 3

Die Art der Mobilitätseinschränkung von allen Passagieren, die an der Umfrage teilgenommen haben, wird in der Abb. 39 dargestellt. Die Frage 6 *Art der Mobilitätseinschränkung* wurde von 100 Personen beantwortet und von 24 übersprungen.



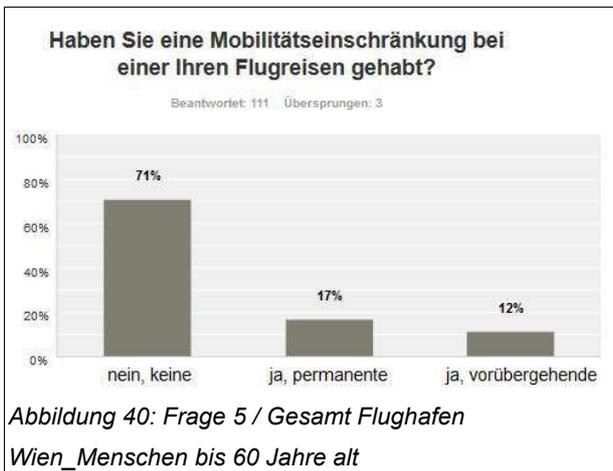
Es ist für die weitere Analyse interessant festzustellen, dass nur 14 % der Personen (3 Personen) mit dauerhafter Mobilitätseinschränkung ihre gesamte Flugabwicklung selbständig machen. 27 % der dauerhaft mobilitätseingeschränkten Personen (6 Personen) treten zu ihrer Flugreise mit Partner, Familie oder Freunden an und 23 % (5 Personen) reisen immer in Begleitung. Am meisten (36 % der Befragten oder 8 Personen) wurde bei den Flugreisen durch mobilitätseingeschränkter Personen das Mobilitäts- und Familienservice in Anspruch genommen.

43 % der vorübergehend mobilitätseingeschränkten Personen (6 Personen) dagegen handelten ihre gesamte Flugabwicklung selbständig ab und nur 18 % der Befragten (2 Personen) mit vorübergehender Mobilitätseinschränkung benutzten das Mobilitätsservice am Flughafen Wien.

Menschen, die keine Mobilitätseinschränkung haben, reisen entweder alleine (60 % der Befragten oder 49 Personen) oder mit Partner, Familie oder Freunde (39 % der Befragten oder 32 Personen) und sehr selten in Begleitung (1 % der Befragten – 1 Person).

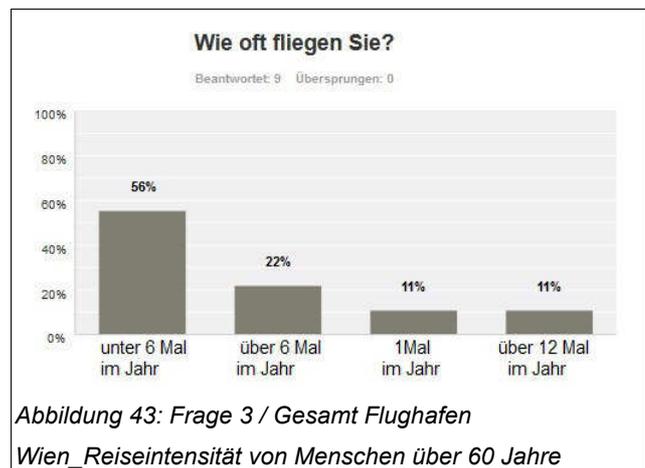
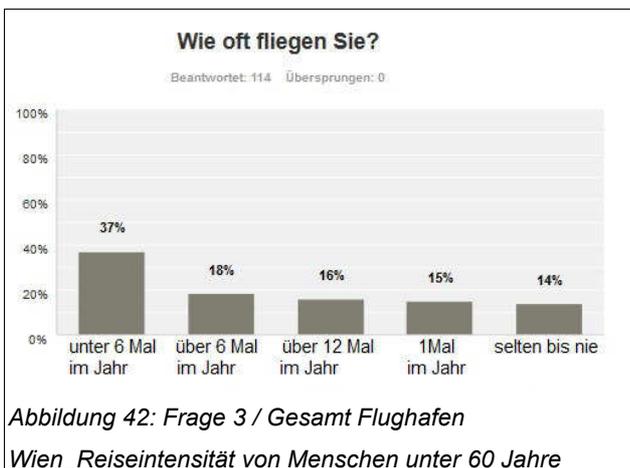
Mobilitätseingeschränkte Personen, die am Flughafen Wien immer auf das Mobilitäts- und Familienservice angewiesen sind, sind: Rollstuhlfahrer (5 Personen von allen Befragten), Menschen mit einer Gehbeeinträchtigung oder Blindheit (jeweils 2 Personen) oder Menschen mit Sehbeeinträchtigung, Senioren und Erziehende mit Kinderwagen (jeweils 1 Person). Insgesamt 10 Personen oder 12,4 % von allen 124 Befragten reisen immer mit Mobilitäts- und Familienservice.

Wie eine Mobilitätseinschränkung mit dem Alter zusammenhängt, ist anhand der Abb. 40 und Abb.41 dargestellt. So ergibt sich aus der Umfrage, dass 29 % der Personen (32 Personen), die unter 60 Jahre alt sind (Abb.40) und 57 % der Personen (4 Personen) im Alter über 60 Jahre (Abb.41) eine Mobilitätseinschränkung bei ihrer Flugreise gehabt haben. Daraus ist zu schließen, dass ältere Menschen öfter von einer Mobilitätseinschränkung betroffen sind.

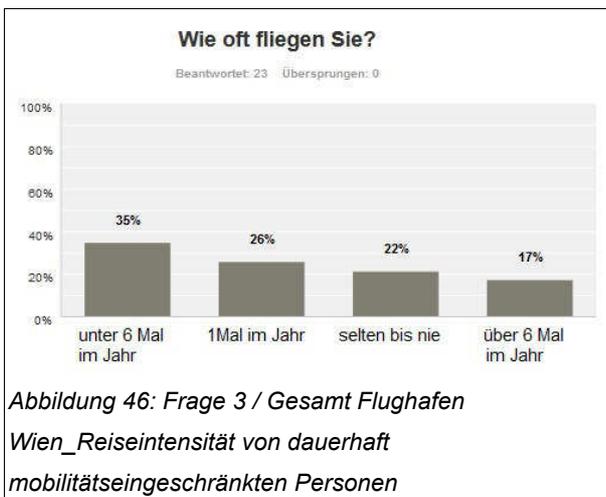
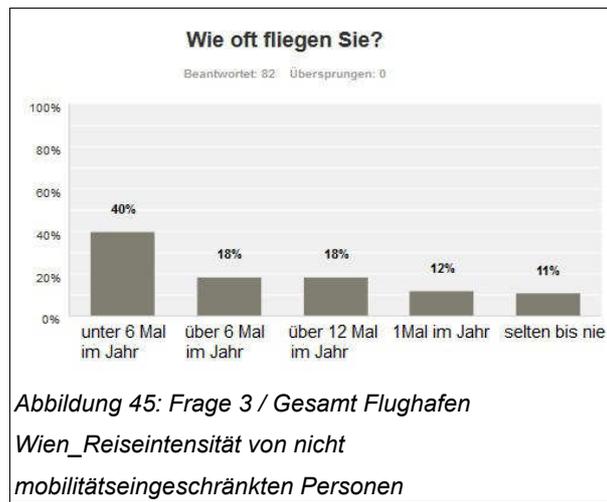
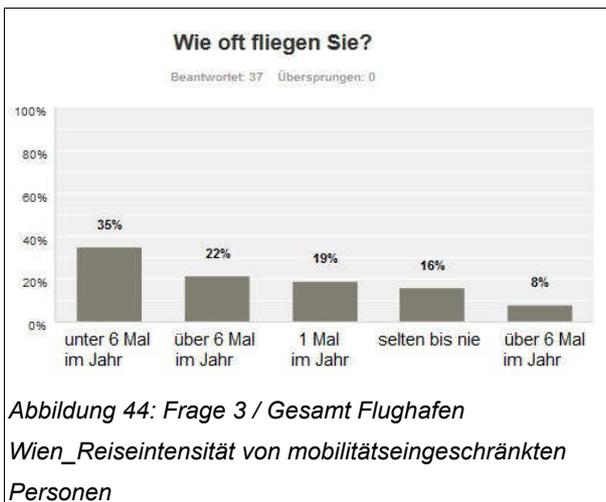


Unter der Annahme, dass Menschen, die viel fliegen, sich auch besser an einem Flughafen orientieren, wird für die weitere Bearbeitung der Umfrage zwischen Vielflieger (Menschen, die über 6 Mal im Jahr geflogen sind) und Wenigflieger (Menschen, die unter 6 Mal im Jahr fliegen) unterscheiden. So ergibt sich aus der Umfrageauswertung, dass 34 % (42 Personen) von allen 124 Befragten Vielflieger sind. Fast doppelt so viel sind Wenigflieger: 66 % der Befragten oder 82 Personen.

Vergleicht man die Vielflieger unter den Menschen bis 60 Jahre, mit den Menschen über 60 Jahre, ergibt sich aus der Umfrage, dass 34 % (39 Personen) der Menschen unter 60 Jahre (Abb.42) und 33 % (3 Personen) von den Menschen über 60 Jahre (Abb. 43) öfter als 6 Mal im Jahr fliegen. Der Unterschied von 1 % ist zu vernachlässigen und man kann sagen, dass Menschen im Alter unter 60 Jahre und ältere Menschen gleich viel fliegen.



Auch bei der Reiseintensität von Menschen mit und ohne Mobilitätseinschränkungen ist ein geringer Unterschied zu betrachten. 30 % oder 11 der Menschen mit einer Mobilitätseinschränkung (Abb.44) und 36 % oder 30 der Menschen ohne Mobilitätseinschränkung (Abb. 45) fliegen über 6 Mal im Jahr.



Im Gegensatz dazu können nur 17 % der Menschen mit einer dauerhaften Mobilitätseinschränkung als Vielflieger bezeichnet werden (Abb.46). Keiner davon fliegt über 12 Mal im Jahr und 22 % der Befragten fliegen selten bis nie. Daraus kann man schließen, dass Menschen mit dauerhaften Beeinträchtigungen deutlich weniger im Vergleich zu Menschen ohne Beeinträchtigungen fliegen.

Der neue Terminal 3 am Flughafen Wien wurde im Juni 2012 eröffnet und in den darauffolgenden zwei Jahren ständig adaptiert. Die Flugreisen vom Terminal 3, auf denen sich die Antworten der befragten Personen beziehen, haben hauptsächlich im Jahr 2014 stattgefunden. Nur zwei von 36 Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben, haben einen Abflug vom Terminal 3 im Jahr 2013 gehabt und nur eine von 33 Personen, hat eine Ankunft am Terminal 3 im Jahr 2013 gehabt (siehe Anhang). Das bedeutet, dass sich die meisten Antworten auf die zweite Hälfte des Umbauzeitraums des neuen Terminalgebäudes beziehen.

Terminal „Check-In 3“ heißt heute Terminal 3. Im Rahmen der Umbauarbeiten des Leitsystems wurden alle Hinweisschilder geändert. Seitdem gibt es nicht mehr „Check-ins“ 1, 1A, 2 und 3, sondern nur mehr Terminals 1, 1A, 2, 3.

„...die Erfahrungen zeigen, dass die Bezeichnung „Terminal“ international verständlicher ist und daher war jetzt der beste Zeitpunkt, diese Verbesserung ohne Mehrkosten durchzuführen“, sagt der Flughafens-Sprecher Peter Kleemann. ²⁰⁵

²⁰⁵ Kurier (APA / AHO), erstellt am 16.07.2014: „Flughafen Wien: „Check-in 3“ hat ausgedient“, Online: <http://kurier.at/wirtschaft/unternehmen/flughafen-wien-check-in-3-hat-ausgedient/75.183.479>, abgerufen am 21.01.2015

7.1. Barrierefreie An- und Abreise vom Flughafen Wien

Ein öffentliches Gebäude ist für alle Menschen barrierefrei zugänglich, wenn es hindernisfrei von jedem betreten werden kann. Dadurch, dass der Flughafen Wien nicht, wie andere europäische Flughäfen, direkt in der Stadt Wien liegt, ist die Verbindung zwischen dem Flughafen und der Hauptstadt Wien von großer Bedeutung. Für die Flugreisenden stehen verschiedene Verbindungsmöglichkeiten zwischen dem Stadtzentrum und Flughafen Wien zur Auswahl. Man kann den Flughafen entweder mit der Schnellbahn in ca. 25 min oder mit dem City Airport Train (CAT), von der Stadtmitte aus in ca. 15 Minuten erreichen. Von mehreren Stadtteilen erfolgt die Verbindung zum Flughafen mit Bussen, die auf der Ankunftsebene des Terminals 3 ihre Haltestellen (Busterminal) haben. Dort halten auch die Busse zu anderen nationalen und internationalen Städten. Wer mit dem Auto, Fahrtendienst oder Taxi zum Flughafen Wien fährt, findet vor Ort verschiedene Möglichkeiten zu parken bzw. ein- und auszusteigen.

Bevorzugtes Verkehrsmittel zum und vom Flughafen Wien ist, für 48 % der abfliegenden und für 45 % der ankommenden Passagiere, das Auto. Von den Menschen, die einen Abflug von Terminal 3 haben, fahren 36 % (13 Personen) mit dem Auto zum Flughafen, 22 % mit der S-Bahn, 17 % mit dem Taxi, 14 % mit einem Fahrtendienst und 11 % erreichen den Flughafen Wien mit dem CAT. Auch für die am Terminal 3 ankommenden Passagiere, ist das Auto ein bevorzugtes Verkehrsmittel. 35 % (13 Personen) der Befragten verlassen den mit dem Auto. 22 % der Menschen, die am Terminal 3 angekommen sind, fahren mit der S-Bahn. Jeweils 16 % fahren mit dem Taxi oder Fahrtendienst, 8 % mit dem Bus und nur 3 % mit dem CAT. Für mobilitätseingeschränkte Menschen sind das Auto, Taxi und die S-Bahn die bevorzugten Verkehrsmittel zum und vom Flughafen (siehe Anhang).

Frage 11 / GESAMT Flughafen Wien Wie haben Sie den Flughafen erreicht?	Gesamt		Frage 31 / GESAMT Flughafen Wien Wie sind Sie vom Flughafen abgereist?	Gesamt	
	%	Anzahl		%	Anzahl
Bus bis zum Busterminal am Flughafen	4	5	Bus von dem Busterminal am Flughafen	6	6
Bus bis zum Parkhaus	0	0	Bus von dem Parkhaus	0	0
S-Bahn	21	24	S-Bahn	22	21
City Airport Train (CAT)	6	7	City Airport Train (CAT)	5	5
Auto	48	54	Auto	45	43
Taxi	13	14	Taxi	14	13
Fahrtendienst	7	8	Fahrtendienst	8	8
mit einem anderen Verkehrsmittel	0	0	mit einem anderen Verkehrsmittel	0	0
<i>beantwortet</i>	99	112	<i>beantwortet</i>	100	96
<i>übersprungen</i>	0	12	<i>übersprungen</i>	0	28

Tabelle 11: Frage 11 / Gesamt Flughafen Wien Abflug und Frage 31 / Gesamt Flughafen Wien
Ankunft_Verkehrsmittelwahl

7.1.1. Parkhaus 4

„Für den Check-in 3 empfehlen wir im Parkhaus 4 (Koordinaten: N 48° 07' 18", E 16° 33' 51") zu parken. Im Parkhaus 4 stehen Lifte zur Verfügung, mit denen Sie in die Ebene 3 kommen und von dort über eine Brücke zum Terminal 3 gelangen. Es gibt zudem einen witterungsgeschützten Passagiertunnel zu den Terminal-Bereichen über die Ebene -1.“²⁰⁶

Als optimale Parkmöglichkeit auf der Internetseite des Flughafen Wiens wird das Parkhaus 4 empfohlen. Weil dieses Parkhaus am nächsten zum Terminal 3 liegt und das Auto als bevorzugtes Verkehrsmittel zum und vom Flughafen Wien in der Umfrage angegeben wurde, wird in diesem



Abbildung 47: Parkhaus 4, Flughafen Wien

Kapitel die Wegeführung zwischen Parkhaus 4 und Terminal 3 auf Barrierefreiheit untersucht und analysiert. Das Parkhaus 4 wurde in den Jahren 2007–2008 für zusätzliche 2249 PKW-Stellplätze und ca. 25 Busstellplätze, die auf 10 Ebenen positioniert sind, umgebaut. Der Bestand und die im Jahr 2008 dazugekommene Parkfläche bieten heute Platz für 4614 PKWs und ca. 44 Busse.²⁰⁷

Quelle Abb.47²⁰⁸: Östu-Stettin Hoch- und Tiefbau GmbH

Eine Planungsgrundlage für die Anzahl und barrierefreie Gestaltung von Parkplätzen für Menschen mit Beeinträchtigungen findet man in der ÖNORM B 1600 „Barrierefreies Bauen – Planungsgrundlagen“:

„ 3.1.6 Stellplätze für Personenkraftwagen von behinderten Menschen

3.1.6.1 Anzahl

Werden Stellplätze, Einstellplätze oder Garagen mit mehr als 5 Stellplätzen geschaffen, ist für die ersten 50 Stellplätze mindestens ein Stellplatz, für weitere je 50 angefangene Stellplätze ein weiterer Stellplatz für den Personenkraftwagen einer behinderten Person vorzusehen.“²⁰⁹

Wenn man die ÖNORM B 1600 bei der Erweiterung des Parkhauses 4 berücksichtigt hat, sollte man für die 2249 PKW-Stellplätze im Parkhaus 4, 45 Behindertenstellplätze bauen. Diese sollten laut der ÖNORM: *„in der Nähe des barrierefrei erreichbaren Einganges (möglichst des Haupteinganges) oder eines entsprechenden Aufzuges angeordnet werden“*, eine Breite von

²⁰⁶ Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/passagiere/abfliegender>, abgerufen am 27.02.2015

²⁰⁷ Ingenieurbüro Rudolf & Vier Partner GmbH (RVP), Online: <http://www.rvp.at/details/parkhauserweiterung-4-flughafen-wien-schwechat-102.html>, abgerufen am: 27.02.2015

²⁰⁸ Östu-Stettin Hoch- und Tiefbau GmbH, Online: http://www.oestu-stettin.at/admFiles/projekte/resized_Parkhaus4_1_Web.jpg, abgerufen am 21.01.2015

²⁰⁹ ÖNORM B 1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 8, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 27.02.2015

mindestens 350 cm haben und „durch Straßenverkehrszeichen oder Bügel mit dem Bildzeichen Rollstuhlbenunder gemäß ÖNORM A 3011–3 am Beginn und am Ende des Stellplatzes“, sowie „mit einem ebensolchen Bildzeichen als Bodenmarkierung mit einer zusätzlichen Umrandung der gesamten Stellfläche farblich kontrastierend“ gekennzeichnet werden.²¹⁰

Wenn für die Errichtung dieses Bauvorhabens, wegen seiner Lage im Bundesland Niederösterreich, die NÖ Bauordnung 1996 und NÖ Bautechnikverordnung 1997 berücksichtigt würde, wäre laut Gesetz folgende Bestimmung über die Größe und Anzahl von Behindertenstellplätzen erforderlich:

„25. Abschnitt: Abstellanlagen für Kraftfahrzeuge

1. Kapitel: Allgemeine Bestimmungen, § 155 Anzahl der Stellplätze

- (2) *Bei den im § 118 angeführten Gebäuden ist von je angefangenen 50 Stellplätzen mindestens ein Stellplatz behindertengerecht auszuführen, soweit nicht aufgrund des besonderen Verwendungszwecks (z. B. Krankenanstalten, Kuranstalten) ein höherer Bedarf an Stellplätzen für behinderte Menschen erforderlich ist; (...) Die Stellplätze für Kraftfahrzeuge von behinderten Menschen müssen mindestens 3,50 m breit sein und sind zu kennzeichnen.“²¹¹*

Auch laut der NÖ Bautechnikverordnung 1997 hätten bei der Erweiterung des Parkhauses 4, 45 Behindertenstellplätze errichtet werden sollen. Der Flughafen Wien und somit das Parkhaus 4 unterliegen aber nicht der NÖ Bauordnung oder ÖNORM B 1600, daher waren die oben genannten Bestimmungen über die Anzahl und Ausführung von Behindertenstellplätzen für die Erweiterung des Parkhauses 4 nicht gesetzlich verpflichtend.

Wie viele von den Behindertenstellplätzen, in allen am Flughafen befindlichen öffentlich genutzten Parkhäusern, wirklich in Anspruch genommen wurden, konnte man anhand einer 50 % Ermäßigung des Parkpreises für die Parkhäuser 3, 4 und C ermitteln. Diese Ermäßigung bekommt man gegen Vorlage eines Ausweises gemäß § 29b StVO, EU-Parkausweis für Menschen mit Behinderung oder Behindertenpass mit Zusatzeintrag „Unzumutbarkeit der Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel wegen dauernder Gesundheitsschädigung“ am Kassenschalter im Parkhaus 4.²¹²

Ein Mitarbeiter des Flughafen Wiens, welcher unter anderem mit seinen Kolleginnen für Behindertenangelegenheiten zuständig ist, erzählt, dass die Anzahl von den auf dieser Weise ermittelten Behindertenstellplätzen weit unter der in der NÖ Bautechnikverordnung erforderlichen Anzahl der Stellplätze für Menschen mit Beeinträchtigungen lag.

²¹⁰ ÖNORM B 1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 8 - 9, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 27.02.2015

²¹¹ Niederösterreichische Landesregierung: NÖ Bautechnikverordnung 1997 (NÖ BTV 1997), Online: https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LgblNO/LRNI_2012040/LRNI_2012040.pdf, abgerufen am 27.02.2015

²¹² Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/passagiere/anreise__parken/barrierefrei_parken, abgerufen am 27.02.2015



Abbildung 48: Parkhaus 4, Deck 0

Das Deck 0 im Parkhaus 4 ist hauptsächlich barrierefreien Stellplätzen gewidmet. Die 21 barrierefreie Stellplätze, die man dort findet, befinden sich in unmittelbarer Nähe zum Ein-/Ausgang und zu den Aufzügen, die zum witterungsgeschützten Passagiertunnel auf der Ebene -1 des neuen Terminals 3 führen. Deren Positionierung und Ausführung entsprechen der NÖ Bauordnung und ÖNORM B 1600 (Abb.49, Abb.50).



Abbildung 49: Parkhaus 4, barrierefreier Stellplatz - Bodenmarkierung

Abbildung 50: barrierefreier Stellplatz – senkrechte Kennzeichnung

Abbildung 51: Parkhaus 4 Stellplatz Elektrofahrzeug

Vier von den Behindertenstellplätzen sind als Stellplätze mit Ladestation für Elektromotorräder und Elektroautos umgebaut worden (Abb.51). Eine Änderung der NÖ Bauordnung 1996 aus dem Jahr 2010 fordert Ladestationen in öffentlichen Abstellanlagen wie folgt:

„§64 Ausgestaltung der Abstellanlagen

(3) Stellplätze für Personenkraftwagen

(3a) Bei ab dem 1. Jänner 2011 bewilligten öffentlich zugänglichen Abstellanlagen mit mehr als 50 Stellplätzen muss Vorsorge getroffen werden, dass pro 10 Stellplätze zumindest ein Stellplatz mit einer Ladestation für Elektromotorräder und Elektroautos ausgestattet werden kann.

(3b) Stellplätze gemäß Abs. 3a sind spätestens bis zum 31. Dezember 2015 mit Ladestationen für Elektromotorräder und Elektroautos auszustatten.“²¹³

Die Zufahrt zu den barrierefreien Stellplätzen ist am Deck 0 mehrfach gekennzeichnet. Das Verkehrszeichen „Parken“ (siehe Abb.52 oben) mit dem Hinweis „Behindertenparkplätze“ zeigt die Richtung zu den Stellplätzen. Ein weiteres Verkehrszeichen „Zugang Verboten“ mit dem zusätzlichen Hinweis „ausgenommen Menschen mit Beeinträchtigungen“ und das Piktogramm „Rollstuhlbenutzer“ müssen dieselben Informationen übermitteln. Die Beschriftung von den Behindertenstellplätzen erfolgt auch in mehreren Sprachen auf einem weiteren Schild, das von der

213 Niederösterreichischer Landtag, LGBl. 8200: NÖ Bauordnung 1996, Online:

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LgblNO/LRNI_2014036/LRNI_2014036.pdf, abgerufen am 15.01.2015



Abbildung 52: Parkhaus 4, Zugang zu den barrierefreien Stellplätzen

Zufahrt nur schwer wahrzunehmen ist. Die mehrfache Darstellung von Informationen an der Stelle ergibt sich einerseits durch die zum Teil nicht optimale Anbringung der Hinweisschilder und andererseits durch deren Unvollständigkeit und wirkt eher verwirrend als hilfreich. Durch die Anbringung des Verkehrszeichens „Zutritt Verboten“ besteht auch Verletzungsgefahr, weil es aus der Wand herausragt und übersehen werden kann. Die zu übermittelten Informationen müssen so platziert werden, dass sie ohne besondere Erschwernis wahrgenommen werden können – verständlich, gut lesbar und auf Augenhöhe. Deswegen empfiehlt sich das Piktogramm „Behindertenparkplatz“ (siehe Abb.52²¹⁴ unten rechts) anzubringen, weil dadurch die Informationen sofort zu erkennen und in alle Sprachen

gleich verständlich sind. Die Verkehrsschilder könnten mit der Wandkante bündig angebracht werden, so dass sie nicht in dem Fußgängerweg hineinragen.

Die Verbindung zwischen dem Parkhaus 4 und Terminal 3 erfolgt über:

- einen witterungsgeschützten Tunnel in der Ebene -1. Um diesen zu erreichen muss man von Deck 0 mit dem Aufzug auf die Ebene -1 fahren,
- eine Brücke, die Deck 3 des Parkhauses mit der Abflugebene des Terminals 3 verbindet,
- den Freibereich.

Frage 32: Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich)

„Der einfachste Weg um zum Parkhaus 4 zu gelangen führt quer über den Freilandparkplatz.“

(Kommentar zur Frage 32 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Der kürzeste Weg zwischen Behindertenstellplätzen und Terminal 3 ist der, der über den Freibereich führt. Diese Wegführung ist für viele Menschen, die eine Gehbeeinträchtigung haben und Mobilitätshilfen benutzen umständlich und für alle Menschen bei schlechtem Wetter unangenehm.

Frau A, Gehbeeinträchtigung: „Im Freien, also im öffentlichen Raum ist es ohne Rollator nicht möglich, mich frei zu bewegen, weil ich keine längeren Strecken ohne Rollator gehen kann. Was sind mit dem Rollator für Schwierigkeiten? Schwierigkeit Nummer eins: Solange man keine Gehhilfe benutzt, merkt man nicht wie schräg die Gehsteige sind, dass alle abgeschrägt sind, was logisch ist, damit wenn es regnet das Wasser abrinnt. Falls Sie eine Gehhilfe benützen, z. B. eine Krücke oder Rollator merken Sie diese

²¹⁴ Buddel-Bini Versand Hamburg seit 1976, Schild „Behindertenparkplatz“, Online: <https://www.buddelbini.de/gfx/blechschilder/as321552.jpg>, abgerufen am 21.01.2015

Abschrägung, weil es z. B. bei Krücken nicht gleich ist oder weil der Rollator immer nach einer Richtung datiert, nämlich dort wo es schräg hinunter geht. Das heißt, Sie müssen ständig dagegen arbeiten und dagegen halten. Also müssen Sie mit einem ständigen Kraftaufwand gehen. Und dazu kommt noch zusätzlich, dass wenn Sie irgendwo drüber gehen, Straßenbahnschienen oder sonstige Hindernisse, müssen Sie den Rollator immer anheben.“

Die Brückenverbindung zwischen Parkhaus 4 und der Abflugebene von Terminal 3 erfolgt auf der Ebene 3 des Parkhauses und ist auf der Ebene 0 (Deck 0) nicht gekennzeichnet. Schilder „Ausgang“ führen die Fluggäste und Besucher des Terminals 3 zu den Aufzügen, die das Parkhaus mit dem witterungsgeschützten Tunnel in der Ebene -1 des Terminalgebäudes verbinden.

Frau I, Mutter mit Kleinkind: „Ich bin immer abgeholt worden bei meinen Rückreisen. Dann mussten wir vom Ausgang des Flughafens entweder über den Freibereich oder durch den witterungsgeschützten Tunnel zum Parkhaus gehen. Unten ist es, ich weiß nicht, vielleicht 1 km oder 1,5 km Fußweg, aber es gibt wieder diese Laufbänder. Über den Freibereich ist es schwierig. Nach dem Herauskommen, müssten wir entlang der Parkplätze im Freien gehen und dann wieder ins Parkhaus, nach einem Kilometer oder so.“

Frage 32: Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich)

„Zugang zum Parkhaus über lange unterirdische Wege nicht sehr einladend.“

(Kommentar zur Frage 32 aus der Umfrage, Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Wie Menschen, die mit dem Auto zum Flughafen gekommen sind, die Wegführung vom Parkhaus 4 zum Check-In-Bereich (Abb.53) und von der Ankunftshalle zum Parkhaus 4 (Abb.54) empfunden haben, sieht man bei der Auswertung der Fragen 12 und 32 (siehe Anhang). Diese Antworten beziehen sich auf den Verbindungsweg zwischen Parkhaus 4 und Terminal 3 und alle Flugreisende.

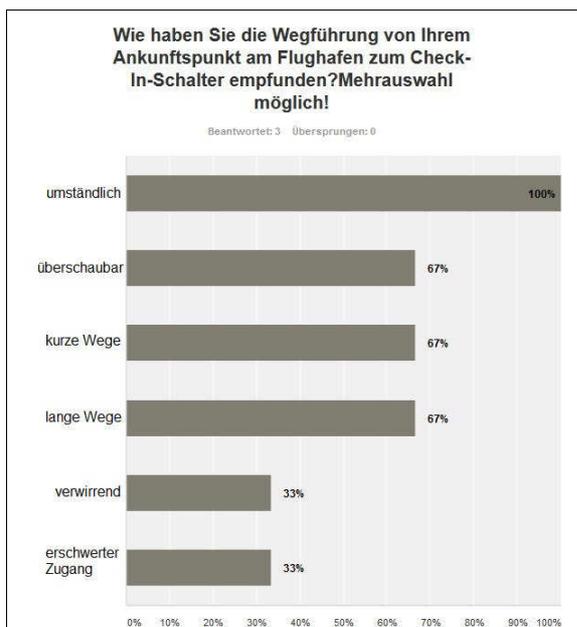


Abbildung 53: Frage 12 / Abflug Terminal 3 – Anreise Parkhaus 4

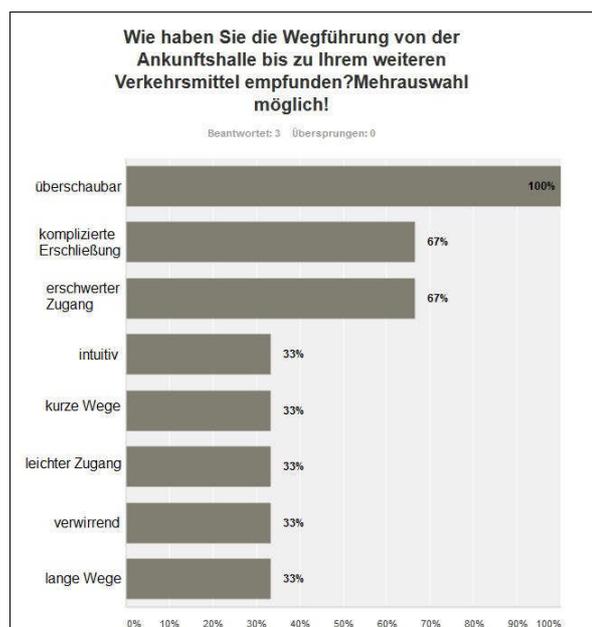


Abbildung 54: Frage 32 / Ankunft Terminal 3 – Abreise Parkhaus 4

7.1.2. Abflugebene 1 (Drop-off, Taxi)

Für Menschen, die zum Flughafen mit dem Taxi kommen oder von einer Begleitung mit dem Auto gebracht werden, besteht die Möglichkeit auf der Ebene 1 (Abflugebene) auszusteigen:

„Werden Sie mit dem Auto oder Taxi zum Flughafen gebracht? Dann nutzen Sie die gekennzeichneten kostenlose Halteflächen zum Aussteigen und Ausladen des Gepäcks. Es gibt jeweils 3 gekennzeichnete Halteflächen zum kurzen Aussteigen im Bereich Terminal 1/1A und im Bereich Terminal 3. Von dort erreichen Sie niveaugleich die Abflughalle.“²¹⁵



Abbildung 55: barrierefreier Stellplatz - Beschriftung vertikal

Abbildung 56: barrierefreier Stellplatz - Bodenmarkierung

Direkt vor dem Zugang des Terminalgebäudes sind auf der Abflugebene drei barrierefreie Stellplätze zu finden. Sie sind entsprechend der Norm mit einer farblich kontrastierende Umrandung, vertikal mit dem Bildzeichen „Rollstuhlbenutzer“ am Beginn und am Ende, sowie horizontal am Boden gekennzeichnet. Durch das senkrechte Schild werden die barrierefreien Stellplätze aus der Entfernung besser erkennbar, deswegen ist es wichtig, dass diese Informationen auch in der

entsprechenden Größe dargestellt werden. Die drei Stellplätze, sowie der Verbindungsweg zum Eingang sind überdacht und es ist eine Absenkung des Gehsteiges im Bereich vor dem Eingang vorhanden. Der Zugang zum Gebäude erfolgt stufenlos. Eine durchgehende kontrastreiche Markierung entsprechend der Norm zeigt auf die Türmitte der automatischen Glasschiebetüren, die zum Terminalgebäude führen.

Die ÖNORM B 1600, Ausgabe: 2005-05-01 schreibt vor: *„Glastüren sowie große Glasflächen sind innerhalb eines Bereiches von 90 cm bis 100 cm und im Bereich 150 cm bis 160 cm über dem Fußboden mit durchgehenden kontrastierenden optischen Markierungen zu versehen. Diese Markierungen sind sowohl mit einem hellen als auch einem dunklen Anteil zu versehen, um auf wechselnde Lichtverhältnisse im Hintergrund Rücksicht zu nehmen. Der Farbkontrast hat mindestens 30 % des Grauanteiles zu betragen (Schwarzweiß-Kontrast entspricht 100 %).“²¹⁶*

²¹⁵ Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/passagiere/abfliegender>, abgerufen am 06.03.2015

²¹⁶ ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 11-12, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Die Markierung der Glastüren erfolgt in schwarz-weiß, was laut der Norm einen guten optischen Kontrast nachweist. Der dunkle Gehsteig vor den Eingängen, die schwarze Glasfassade des neuen Terminals und der Windfang können von Menschen mit Sehbeeinträchtigung nur sehr schwer als verschiedene Ebenen wahrgenommen werden. Es ist auf eine ausreichende Beleuchtung in diesem Bereich zu achten. Kontrastreiche Bodenleitlinien, die den Weg zum Zugang der Abflugebene des Terminal 3 kennzeichnen, können von Menschen mit Sehbeeinträchtigungen als zusätzliches Leitsystem genutzt werden.



Abbildung 57: Ankunftsebene, Windfang Abbildung 58: Schiebetür Windfang Abbildung 59: Glasmarkierung

Die weißen Bodenleitlinien, die auf der Abb.57 zu sehen sind, weisen einen guten Kontrast zum Boden auf und verbinden Terminal 1 mit Terminal 3. Ein durchgehendes Bodenleitsystem, das über die Gesamtlänge des Gebäudes führt, ist aber auf der Abflugebene des neuen Terminals nicht vorhanden. Die Verlängerung des Blindenleitsystems entlang des Gebäudes und die Kennzeichnung der Eingänge durch Aufmerksamkeitsfelder ist eine wichtige Voraussetzung, damit blinde Menschen den Weg zum Gebäude finden. Diese Verlängerung ist auch als Verbindung zwischen dem vorhandenen Blindenleitsystem im Bereich Ausstieg Schienenverkehr und der Abflugebene Terminal 3 (siehe Hinweisschild Abb.57) notwendig.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: *Leitsysteme sind immer gut, weil denen kann man folgen und wenn man sie nicht mehr sieht, weil manchmal so viel an Menschenmengen steht, dann kann man sie immer noch mit den Füßen spüren. Ich würde sagen, auch wenn sie nicht überall nötig sind, gerade bei so strukturierten Abfolgen, also wo man sich die Zeit selbst nicht nehmen kann – Sicherheitskontrolle, Gepäckausgabe ect., sind Leitsysteme immer gut, weil sie einen Weg bieten. Wenn es taktile Leitlinien gibt, die auch kontrastierend gemacht sind, also nicht nur im Boden eingefräste Linien, sondern weiße aufgeklebte Linien auf schwarzem Boden und schwarze Linien auf weißem Boden, dann helfen mir die sehr die Geometrie des Raumes zu erfassen. Sie verraten mir wie breit und wie lang der*

Raum ist, wo Gänge sind, die sich vielleicht nur durch kleinen Schattierungen an den Wänden andeuten. Das heißt, ein Leitsystem, ein kontrastreiches Leitsystem, hilft mir schon sehr gut mich in einem Raum fortzubewegen. Das ist ein Pfad, dem ich folgen kann, und von diesem Pfad aus kann ich dann versuchen einzelne Hinweisschilder zu lesen, indem ich mich näher annähere.

Der Bereich vor dem Gebäude, auf der Ankunfts- und Abflugebene, könnte zusätzlich für blinde Menschen mit akustischen und taktilen Informationen vor den Gebäudeeingängen, oder zumindest vor einem Haupteingang gestaltet werden.

Frau H, Blindheit: „Was sicher erschwerend ist, ist wenn es keine Beschriftungen oder keine Hinweisschilder gibt ... z. B. das was es für einen Sehenden gibt, zum Beispiel ein Übersichtsplan, wäre auch halt geschickt für einen Blinden als einen tastbaren Plan zu geben oder eine Platte zu haben, wo einfach die Übersicht grob skizziert ist. Da muss nicht jede Tür drinnen sein, aber einfach zu wissen, ok hier ist die Sicherheitskontrolle, da ist das oder das ...“

Herr G, Blindheit: Ja, das wäre eben z. B. ein Übersichtsplan, der halt sinnigerweise bei allen Eingängen oder Zugängen zum Flughafen irgendwie erreichbar sein sollte. Also von der Bahn oder von den Autobussen, von allen Eingängen halt, weil das wäre logischerweise, der erste Weg, den man machen würde. Wenn man weiß, da gibt es Übersichtspläne, dass man da reinkommt und den natürlich über Leitlinien dann erreicht. Dass man dann so eine tastbare Leitlinie hat, die dann zu diesem Plan führt, wo man sich dann wirklich einen Überblick verschaffen kann.

Den Vorteil einer Anreise mit dem Taxi ist es, dass man direkt vor dem Zugang der Abflugebene aussteigen kann und nur einen kurzen und ebenerdigen Weg zum Check-in-Bereich zu gehen hat.

Frau A, Gehbeeinträchtigung: Wir sind mit Taxi hingefahren und haben Glück gehabt, dass sich der Taxifahrer ausgekannt hat. Er hat uns dann direkt vor dem Eingang gebracht. Also der Weg war zuerst einmal nicht weit. Dann haben wir geschaut und waren sehr erstaunt, dass dort alles schwarz und grau ist. Also auch optisch ist es nicht sehr ansprechend, finde ich.

Die Zufriedenheit mit dieser Wegeführung zeigt sich auch aus der Auswertung der Umfrage. 67 % der Befragten, die zum Terminal 3 mit dem Taxi gefahren sind, haben den Weg zwischen Ausstiegspunkt und Check-in-Bereich am Terminal als überschaubar und 50 % von den Befragten als lang empfunden (siehe Anhang). Als überschaubar und intuitiv wurde diese Wegeführung auch von der Mehrheit der ankommenden Flugreisenden, die an der Umfrage teilgenommen haben, beschrieben (siehe Anhang). Über die Weglänge zwischen der Ankunftshalle und dem Taxi kann jedoch anhand von den Ergebnissen der Umfrage keine eindeutige Aussage getroffen werden. Das Anreisen mit dem Taxi ist die einzig direkte und ebenerdige Wegeführung zum Check-in-Bereich. In allen anderen Fällen muss man zwischen den verschiedenen Geschossen wechseln um die Check-in-Schalter zu erreichen. Das führt zu längeren Wegen und ist oft umständlich und verwirrend.

7.1.3. Ankunftsebene 0 (Drop-on, Bus)

Entscheidet man sich über eine Anreise mit dem Bus, dann kommt man auf der Ankunftsebene (Ebene 0) des Terminals 3 an. Auch hier wurden drei barrierefreie Stellplätze errichtet. Diese barrierefreien Stellplätze stehen nicht nur für Menschen mit Beeinträchtigungen zur Verfügung, sondern auch für Fahrzeuge von diplomatischen Corps.

„Der Schrankenwärter vor Ort gewährt Ihnen die kostenlose Vorfahrt zur Ankunftshalle gegen Vorweis Ihres Ausweises gem. § 29b StVO bzw. Ihres EU-Parkausweises für Menschen mit Behinderung. Die Zufahrt befindet sich direkt neben der Taxi-Einfahrt und wird auch durch Linienbusse sowie Diplomaten genutzt.“²¹⁷

Die Kennzeichnung der barrierefreien Stellplätze in diesem Bereich erfolgt zwar vertikal mit Straßenverkehrszeichen am Anfang und am Ende, aber ist jedoch wegen fehlender Bodenmarkierung, und Umgrenzung der Stellplätze nicht normgerecht ausgeführt. Die Beschriftung „ausgenommen Menschen mit Beeinträchtigungen“ erfolgt nur in deutscher Sprache und kann nicht von jedem verstanden werden. Auch das Bildzeichen „Rollstuhlfahrer“ ist viel zu klein und kann somit schwer aus der Entfernung wahrgenommen werden.



Abbildung 60: Kennzeichnung Behindertenstellplätzen - Ankunftsebene

Ein durchgehendes Bodenleitsystem verläuft entlang des Gebäudes auf der Ankunftsebene. Der Busterminal, der sich parallel zum Terminalgebäude auf der gleichen Ebene befindet, ist jedoch nicht mit Bodenleitlinien mit dem Terminal verbunden. Somit ist der Weg zwischen dem Busterminal und der Ankunftshalle für blinde Menschen nicht zu bewältigen.

Frau H, Blindheit: Ihre erste Erfahrung am Flughafen Wien war kein Monat nach seiner Eröffnung und „hat schon mal mit einer ungunstigen Situation begonnen. Es war so, dass ich einen Frühflieger hatte und um 5:45 Uhr am Flughafen mit dem Bus angekommen bin. Ich habe an dem Tag vorher noch extra telefoniert mit diesem Mobilitätsservice. Ich habe sie gebeten, dass man mich bei diesem Bus abholt, weil ich eben wusste, dass es einen neuen Terminal gibt und ich habe keine Ahnung gehabt, wie ich von dort in den

²¹⁷ Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/passagiere/anreise__parken/barrierefrei_parken, abgerufen am 06.03.2015

Flughafen komme. Es wurde notiert und man hat mir versprochen, dass man mich um Viertel vor sechs dort abholt. Gott sei Dank war der Busfahrer dort und hat sich dann um mich umgeschaut, weil es kam 10 Minuten niemand und um 6:10Uhr war Ende vom Check-In.

Um 5:50Uhr war immer noch niemand da. Daraufhin hat mich der Busfahrer zum Infostand geführt. Also das heißt, dass dieser Weg vom Busterminal bis zum Infopoint in der Halle für mich nicht bewältigbar war, weil ich dort bei diesem Busterminal durch die laufende Motoren der Busse überhaupt keine Orientierung hatte. Dort sind keinerlei Leitsysteme, also nichts. Wir haben es dann mit Mühe und Not doch geschafft und mit den guten Willen, dass sie mich noch einchecken haben lassen, aber das ist halt schon sehr schief gelaufen.“

Monitore mit dem Busfahrplan und Tafel mit Übersichtsplänen vom Busterminal stehen direkt vor den beiden Hauptausgängen des Terminals 3. Durch die Form und Konstruktion sind diese Informationswände gegen das Unterlaufen mit dem Blindenstock gesichert. Trotzdem sind sie wegen der spiegelnden Oberfläche der Monitore, der kleinen Schrift und der fehlenden taktilen und akustischen Informationen nicht barrierefrei ausgestattet.

Aus der Umfrage lässt sich keine Auswertung über die Wegeführung zwischen dem Busterminal und Terminal 3 ableiten, weil keiner der Befragten, der einen Abflug von Terminal 3 gehabt hat, mit dem Bus am Flughafen angekommen ist. Den Großteil der am Terminal 3 angekommenen Passagiere, die vom Flughafen Wien mit dem Bus abgereist sind, empfinden die Wegeführung zwischen der Ankunftshalle und dem Busterminal als kurz. 33 % der Befragten haben diese Wegeführung als überschaubar, unüberschaubar, intuitiv, verwirrend und leicht zugänglich beschrieben. Die einzige Person, die eine Mobilitätsbeeinträchtigung (Sehbeeinträchtigung) bei Ihrer Flugreise bei der Umfrage angegeben hat, am Terminal 3 angekommen ist und mit dem Bus von dort abgereist ist, hat diese Wegeführung als intuitiv beschrieben. Die Ankunftshalle und der Busterminal befinden sich auf der gleichen Ebene. Deswegen ist die Wegeführung zum Busterminal für angekommene Passagiere angenehmer, als die Wegeführung für abfliegende Passagiere zur Ankunftshalle.

7.1.4. Ebene -2 (S-Bahn, CAT)

Eine weitere Möglichkeit den Flughafen Wien zu erreichen ist der Schienenverkehr:

„Der Bahnhof befindet sich im Untergeschoss auf Ebene -2.

Nachdem Sie aus dem Zug ausgestiegen sind, nehmen Sie den Aufgang, Lift, oder die Rolltreppe und fahren eine Ebene höher. In der Ebene -1 angekommen, folgen Sie bitte den Schildern des Leitsystems. Den Check-in 3 erreichen Sie durch Benutzung einer der beiden Rolltreppen oder einer der drei Lifte über die Ankunftsebene.“²¹⁸

218 Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/passagiere/abfliegender>, abgerufen am 06.03.2015



Abbildung 61: Bahnsteig S-Bahn, Ebene -2

Der Bahnhof am Flughafen Wien für die Züge der ÖBB und den City Airport Train befindet sich auf der Ebene -2. Die Verbindung zwischen dem Bahnsteig und den verschiedenen Ebenen am Terminal 3 erfolgt entweder mit dem Aufzug, über Rolltreppen oder Treppen. Über die Rolltreppen oder Treppen gelangt man auf die Ebene -1 und man wird entlang einer großen Rampe auf die Ebene 0 – Ankunftsebene – geführt.

Zwei Aufzüge bringen die Menschenmengen, die aus dem CAT jede fünfzehnte Minute und aus der S-Bahn jede dreißigste Minute aussteigen zum Flughafen terminal. Leitlinien, die einen guten Kontrast zum Boden in diesem Bereich aufweisen, zeigen den Weg zu den Ausgängen und Aufzügen. Trotzdem werden meist die Aufzüge von den Reisenden nicht wahrgenommen, weil diese hinter den Treppen versteckt sind. Beide Aufzüge fahren bis in die Ebene 1 (Abflugebene), aber einer davon (Abb.63) führt nicht direkt in die Ankunftshalle (Ebene 0) bzw. Check-in-Bereich (Ebene 1), sondern zu einem leeren Raum (Abb.64). Von dort aus muss man das Gebäude verlassen und über den Freibereich, entlang des Terminalgebäudes, bis zu dem nächsten Eingang gehen, um den Check-in-Bereich zu erreichen.

Diese Wegführung ist nicht nur verwirrend, lang, unangenehm vor allem bei schlechtem Wetter, sondern auch anstrengend, weil Menschen am Flughafen meistens unter Zeitdruck stehen und schweres Gepäck mithaben. Das Blindenleitsystem, das zu diesem Aufzug führt, führt auf der Abflugebene aus dem Gebäude hinaus und hört dort auf. Das ist eine besonders stressige Situation für blinde Menschen, weil sich dieser Bereich auch weit weg von den Gebäudeeingängen befindet und keine weitere Orientierung für blinde Passagiere angeboten wird.

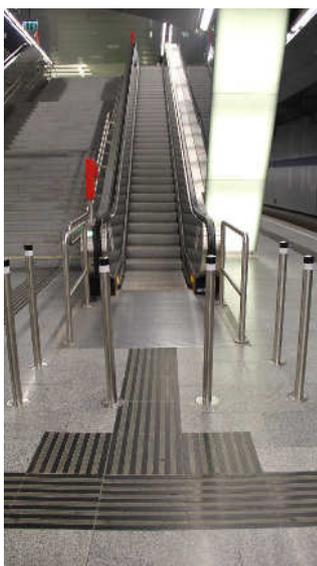


Abbildung 62: Bahnsteig S-Bahn, Ebene -2



Abbildung 64: Blindenleitsystem zum Aufzug, Bahnsteig S-Bahn



Abbildung 63: Aufzug am Gebäudeende - Ankunftsebene

Fährt man mit den Rolltreppen (Abb. 62) ins nächste Geschoss, so wird man zu einer der beiden großzügigen Rampen (jede geschätzt ca. 5 m breit und 40 m lang) geführt. Sie verbinden die Ebene -1 mit dem Ankunftsbereich. Wie auf der Abb.65 sichtbar, ist der Kontrast der Hinweisschilder und des Blindenleitsystems viel zu gering. Außerdem ist die Markierung der Glastür zu wenig kontrastierend, so dass sie sich fast nicht vom Hintergrund abhebt. Die Türmitte lässt sich anhand der Glasmarkierung auch nicht feststellen.

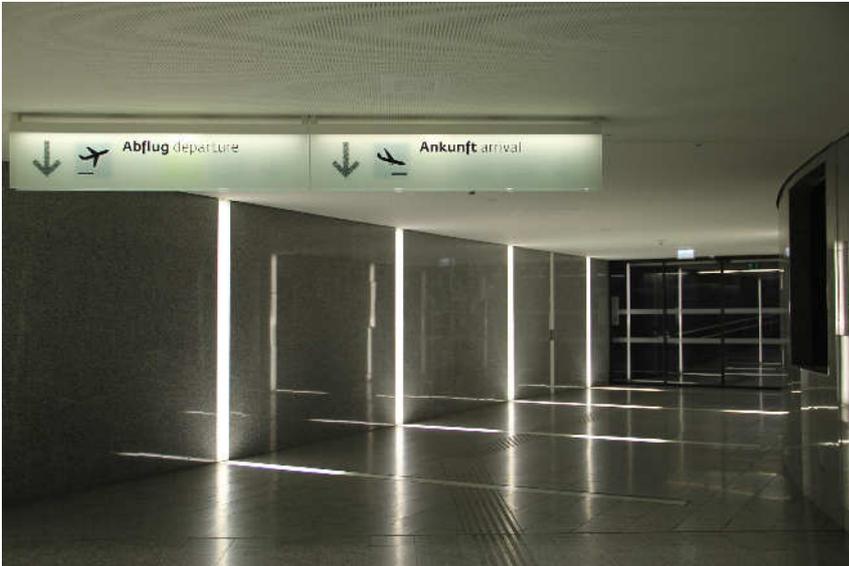


Abbildung 65: Aufgang Rampe alt

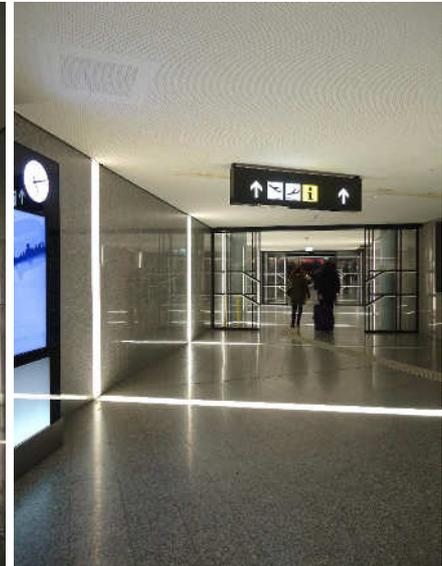


Abbildung 66: Aufgang Rampe neu

Abb.66 zeigt den gleichen Bereich nach den Umbauarbeiten des Leitsystems. Der Kontrast der Hinweisschilder und der Glasmarkierungen der automatischen Schiebetüren ist bereits schwarz-weiß, und somit visuell viel besser wahrzunehmen. Ein durchgehendes Blindenleitsystem führt die Passagiere entlang der Rampe bis zur Ankunftshalle auf die Ebene 0. Der Bereich der Rampe weist eine schwarze Farbgestaltung des Bodens und der Wände auf und erscheint besonders dunkel. Die eingefrästen Leitlinien im Bereich der Rampe weisen einen geringen Kontrast auf und können schwer von Menschen mit einer Sehbeeinträchtigung wahrgenommen werden. Eine bessere Beleuchtung und ein kontrastreicheres Blindenleitsystem wird die Orientierung für alle Menschen in diesem Bereich deutlich verbessern.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: „Das erste Mal war ich am Terminal 3, wo ich eine Freundin bei Ihrer Abreise begleitet habe. Es war für mich kurz gesagt eine Katastrophe. Der Boden ist schwarz und spiegelt, es gibt keinerlei Hinweise wann die Wand anfängt. Es gibt in der Mitte eine wohl rollstuhlgerechte 6 % Steigungsrampe, die hinunter zur S-Bahn führt. Sie durchkreuzt das ganze Bauwerk am Bodenniveau und ist mit einer etwa brusthohen Wand abgesichert. Das war das einzige Mal in meinem Leben, dass es mir bekannt war, dass ich hier ohne es zu wissen ohne ohne das es per se dunkel gewesen war, ungebremst in diese Wand gelaufen wäre. Für mich war nicht zu unterscheiden, wo hört der Boden auf und wo fängt die Wand an. Sie sind genau aus derselben Fliesen gebaut. Die Leuchtdichte ist dort gering, weil eben alles schwarz ist. Dort hilft egal wie viel Licht nicht. Also kurz um eine Katastrophe.“



Abbildung 67: Rampe zwischen S-Bahn - Ankunftshalle



Abbildung 68: Hinweisschild
Abbildung 69: Hinweisschild
barrierefreie Wegeführung barrierefreie Wegeführung

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: „So jetzt komme ich zur Architektur selber. Wenn wir jetzt die Menschen aus der Gleichung herauslassen, dann würde ich sagen, ist alles schlecht, was wenig Kontrast verursacht, was generell dunkel ist. Wir haben zwar einen Standard: die Beleuchtungsstärke in Lux. Für das Auge ist aber die Leuchtdichte wichtig. Das heißt, habe ich jetzt einen schwarzen Boden und schwarze Wände, dann kann ich hier mit 400 Lux drauf leuchten, die Leuchtdichte des schwarzen Bodens bleibt genauso gering. Das heißt, ich kann mit einer Kerze in einem weißen Raum für mehr Leuchtdichte sorgen, als mit Strahlern oder so auf einem schwarzen Boden. Für das Auge relevant und das ist ein Defizit der Norm selbst, für das Auge relevant ist nicht die Beleuchtungsstärke. Sie sehen wir nicht, wenn wir nicht direkt das Licht schauen. Wir sehen nur die Leuchtdichte.“

Dadurch, dass im Moment sehr viel dunkel gebaut wird, ist das ein Problem. Ich wäre sehr für hellere Dinge, für mehr Ornamente, die mir einfach Orientierungshilfe geben.“

„Das Längsgefälle von Rampen darf“ laut ÖNORM B 1600 „6 % (ca. 3,5°) nicht überschreiten“²¹⁹ und „Rampen müssen ab einem Längsgefälle von mehr als 4 % in Abständen von maximal 10 m durch horizontale Zwischenpodeste von 120 cm bis 150 cm Länge unterbrochen werden.“²²⁰. Die Rampen in diesem Bereich sind viel zu steil für Rollstuhlfahrer und auch für blinde Menschen nicht entsprechend gekennzeichnet. Es fehlen die „taktile Aufmerksamkeitsfelder gemäß ÖNORM V 2102-1“²²¹ an beiden Enden der Rampen. Sie entsprechen nicht der Vorgaben aus der ÖNORM B 1600 und können deswegen nicht als barrierefrei gekennzeichnet werden. Das bestätigt sich auch durch die zwei nachträglich angebrachten Hinweisschilder an beiden Enden der Rampen, die den barrierefreien Verbindungsweg zwischen Ebene -1 und der Ankunftsebene aufzeigen. (Abb. 69 und Abb. 70). Der barrierefreie Verbindungsweg wurde bereits durch ein durchgehendes Blindenleitsystem gekennzeichnet. Er führt entweder zum zweiten Aufzug auf der Ebene -2 oder

219 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 6, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

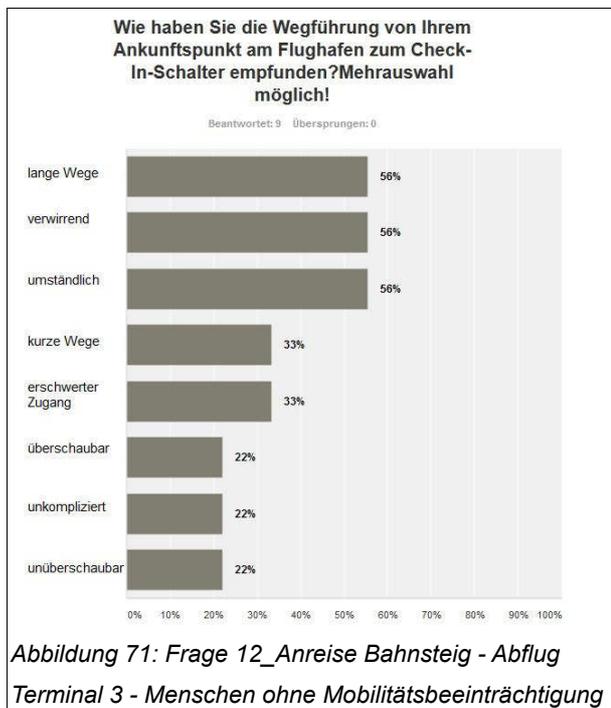
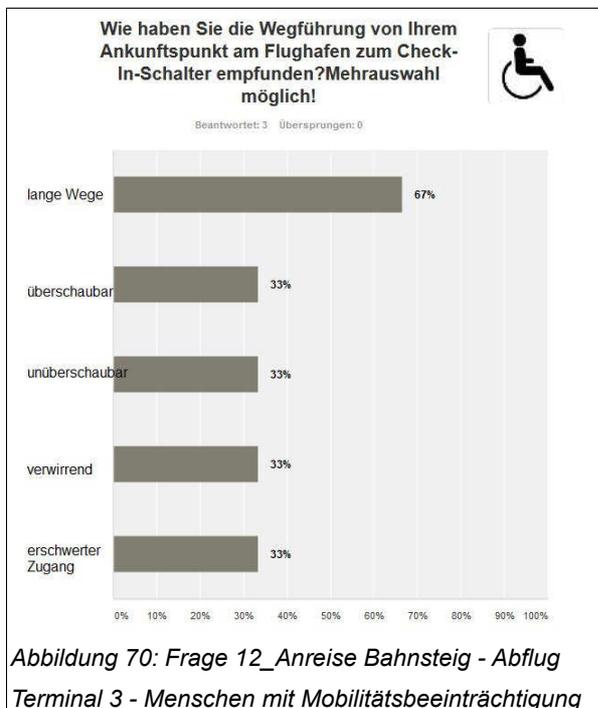
220 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 6, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

221 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 7, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

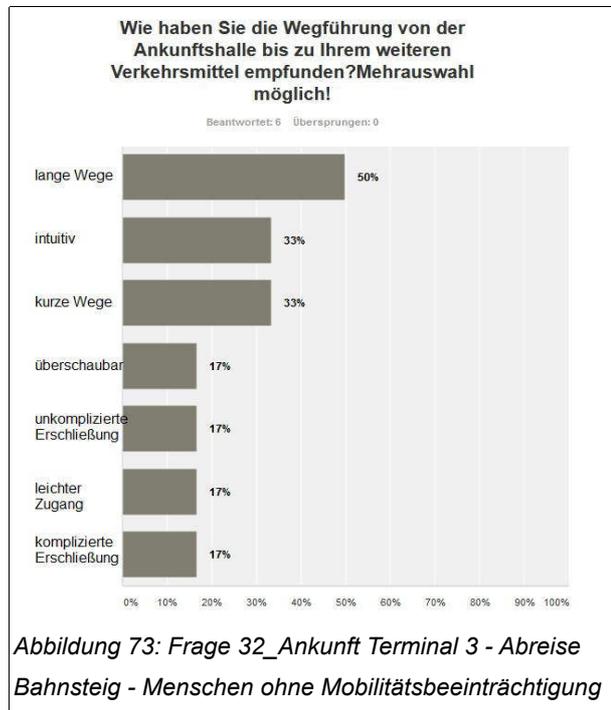
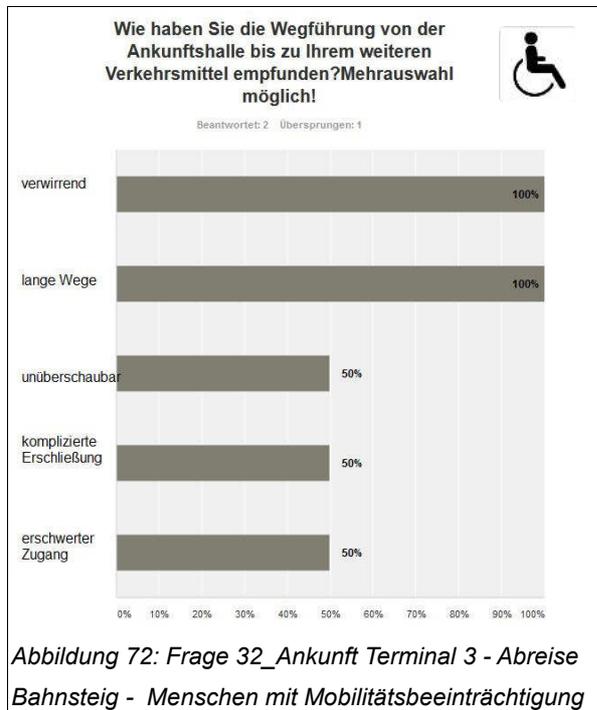
zur Rolltreppe, die Ebene -2 mit Ebene -1 verbindet. So erreicht man die Ankunftsebene 0 und von dort wird man entlang des Blindenleitsystems zur Rolltreppe geführt, die die vertikale Verbindung zur Ebene 1 (Abflugebene) herstellt. Die Wegführung zwischen dem Bahnsteig und der Ankunfts- bzw. Abflugebene wird als lang, verwirrend und umständlich empfunden. Dies ergibt sich aus der Umfrage. Ein Grund hierfür ist in erster Linie die Architektur selbst. Es gibt von vornherein keine optimale und gut durchdachte Hauptverbindung, sondern mehrere Wegmöglichkeiten. Ein weiterer Grund für diese qualitative Beurteilung der Wege, zwischen Bahnsteig und Abflugbereich, ist das visuelle Leitsystem, sowie das Blindenleitsystem. Nach den Ausbesserungsarbeiten, die Barrierefreiheit betreffend, ist das visuelle Leitsystem deutlich besser geworden. Dies ändert aber trotzdem nichts an dem Umstand, dass man durch schmale, dunkle Gänge und Rolltreppen geführt wird, die architektonisch nicht besonders einladend wirken.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: „Also das ist etwas, ich lege Wert darauf ..., weil ich das Gefühl habe, gerade in unserer Zeit, dass immer mehr geplant wird ohne zu bedenken, dass dieses Gebäude von Menschen benutzt wird. Das funktioniert oder das schaut in der Theorie oder vielleicht am Computer, im Rendering, anhand von CAD-Animation wunderbar aus, aber ich habe das Gefühl, dass hier wenige Nutzungsszenarien simuliert werden, mit realistischen Menschenmassen.“

Die Ergebnisse aus der Umfrage zeigen, dass sowohl Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung (Abb.70), als auch ohne (Abb.71), die Wegführung zwischen den Bahnsteigen von S-Bahn und CAT und den Check-in-Schaltern auf der Abflugebene 1 als lang empfinden. Diese Wegführung ist sogar für 56 % der Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung verwirrend und umständlich.



Auch die Mehrzahl der am Terminal 3 angekommenen Passagiere, die mit der S-Bahn oder CAT vom Flughafen Wien abreisen, empfinden die Wegführung zwischen der Ankunftshalle und dem Bahnsteig als lang (siehe Abb. 72, und Abb. 73)



Frage 16: Wie haben Sie den Check-in am Flughafen Wien empfunden? (Mehrauswahl möglich)
„Der Weg von der S-Bahn bis zum Mobilitätsschalter ist lang, die Rampe – zu steil. Als blinder Mensch muss ich erst den Weg lernen, damit ich alleine zum Mobilitätsschalter komme.“
 (Kommentar zur Frage 16 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Die Auswertung der Frage 12 Wegführung von der Ankunft am Flughafen zum Check-In-Schalter und der Frage 32 Wegführung von der Ankunftshalle zum weiteren Verkehrsmittel bezogen auf den ganzen Flughafen und alle Passagiere, ergibt folgende qualitative Bewertung der Wege: Die Wegführung von der Ankunft am Flughafen zum Check-In-Schalter wird eher als überschaubar, aber auch als lang, umständlich und verwirrend wahrgenommen. Die Wegführung von der Ankunftshalle zum weiteren Verkehrsmittel wird als lang und kompliziert erschlossen, aber auch als überschaubar, intuitiv und leicht zugänglich beschrieben (siehe Anhang).

Um die bessere Erreichbarkeit der Terminals zu gewährleisten, müssen barrierefreie Verbindungswege zwischen allen Ankunftspunkten am Flughafen Wien und den jeweiligen Terminals:

- **visuell**, durch stark kontrastierende, gut lesbare und verständliche (in mehreren Sprachen, bzw. mittels Piktogrammen) Hinweisschilder,

- **taktil**, durch ein zum Boden kontrastierendes und durchgängiges Bodenleitsystem, Stockwerknúmerierungen an Handläufen bei Treppen und andere taktile Hinweise (z.B. taktile Übersichtspläne bei Gebäudezugängen) und
- **akustisch**, durch Ansagen über den Standort und die Fahrriçtung in Aufzügen und durch akustische Informationen an wichtigen Punkten entlang des Weges, gekennzeichnet werden.

7.2. Ankunftsebene – Ebene 0

7.2.1. Ankunftshalle



Abbildung 74: Ankunftshalle Terminal 3

Die Ankunftsebene – Ebene 0 – am neuen Terminal 3, Flughafen Wien ist in einen halb - öffentlichen Bereich und einen privaten Bereich – die Gepäckausgabehalle - aufgeteilt. Zum öffentlichen Bereich (Abb.74) gehören der Wartebereich, der Informationsschalter, verschiedene Geschäfte, Cafés und der Treffpunkt (meeting point). Dieser Bereich ist besonders frequentiert. Es scheint ein architektonischer Wunsch zu sein, dass dieser Bereich stark frequentiert ist. Einen Hinweis darauf geben auch die beiden groß dimensionierten Rampen. Sie führen die abfliegenden Passagiere und deren Begleitung, die mit dem Schienenverkehr oder mit dem Auto zum Flughafen gekommen sind, auf die Ankunftsebene am neuen Terminal. Zu diesem Bereich werden auch die Passagiere und deren Begleitung, die am Flughafen mit Bus angekommen sind, geführt. Auch die ankommenden

Passagiere werden aus der Gepäckausgabehalle in die Ankunftshalle geleitet, wo sie bereits deren Familien und Freunden erwarten. Alle diese Menschen müssen dann auch weiter zu ihrem Ziel gehen – zum Check-in-Bereich eine Ebene höher oder zu ihr weiteres Verkehrsmittel.

Der Hauptpassagierstrom wird einerseits durch die, in Längsrichtung positionierten, großzügigen Rampen und andererseits durch die, frontal zur Längsrichtung schauenden, Info- und Werbetafeln angedeutet. Passagiere, die in die Ankunftshalle hereinkommen, durchkreuzen den bogenförmigen



Abbildung 75: Stau vor dem Aufzug Ankunftsbereich

Baukörper. Die Passagierwege vermischen sich und es entsteht ein ständiger Stau von Menschen und Gepäckstücken in diesem, für seine Funktion, unterdimensionierten Raum.

Zu wenige, in Nischen versteckte und zu klein dimensionierte Aufzüge und Rolltreppen, sowie ein unauffälliges visuelles Leitsystem erzeugen zusätzlichen Stress und Mobilitätsbarrieren für alle Nutzer in diesem Bereich (siehe Abb.75).

Der halb-öffentlichen Bereich, die Verbindung zwischen dem öffentlichen Außenbereich und dem Check-In-Bereich, hat eine Raumhöhe, die der Orientierung von Menschen in den verschiedenen Ebenen des Terminals helfen und für ein großzügiges Raumerlebnis sorgen soll. Eine Verbindung nach außen wurde bereits auf der Ebene 1 (Abflugebene) gebraucht und wurde durch Verbindungsbrücken über dem Ankunftsbereich architektonisch gelöst. Aufgrund der Länge des Baukörpers und dass man nur an bestimmten, weit auseinander liegenden, Punkten in das Gebäude kommen kann, entstehen sehr oft Situationen, bei denen man mit seinem Gepäck einige Hundert Meter gehen muss, bevor man ins Gebäude hinein bzw. aus dem Gebäude heraus kommen kann.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: „Es ist unübersichtlich. Ich habe mir nämlich sehr schwer getan, den Ausgang selbst zu finden. Ich bin dort ca. eine halbe Stunde herumgeirrt, weil ich mich im Gebäude zwar ungefähr orientieren konnte, also die Struktur habe ich erfassen können, aber ich wusste nicht wie ich dorthin komme. Man ist immer von diesen Durchbruch, der bis auf Bodenniveau geht getrennt und es gibt teilweise Brücken, wenn ich das so richtig wahrgenommen habe drüber. Ich hatte immer das Gefühl, ich war immer auf der falschen Seite. Wie gesagt, es ist eine relativ unvollständige Wahrnehmung, die auch daran liegt, das das Gebäude auch sehr schwer wahrzunehmen ist. Es ist zumindest dieser normale Bereich, also bis es dann zum Check-In und bis zur Sicherheitskontrolle geht, der relativ unübersichtlich und eigentlich das Gegenteil von visueller Barrierefreiheit ist.“

Ein wichtiges Element der Gestaltung des Ankunftsbereichs an jedem Flughafen sind die Info-Monitore, die Informationen über ankommende Flugzeuge verteilen. Am Terminal 3 sind diese auf der Trennwand zwischen dem Wartebereich und der Gepäckausgabehalle angebracht. Hier kann man sich informieren, wann Flugzeuge mit Bekannten, Freunden oder Familie ankommen. An einem internationalen Flughafen ändern sich die Informationen über ankommende und abfliegende Flugzeuge ständig. An einer solch dynamischen Infotafel ist es sehr wichtig, dass Informationen klar und verständlich dargestellt werden, da man sich im Gegensatz zu einer statischen Tafel nicht

soviel Zeit zum genauen Studieren nehmen kann. Dafür müssen sie einen guten Kontrast, eine bestimmte Schriftgröße und leichte Verständlichkeit aufweisen.

Die Informationstafel über die ankommenden Flugzeuge am Terminal 3 ist zwar an der richtigen Stelle angebracht und mit ausreichend großer Darstellung versehen, aber wegen der spiegelnden Fläche, auf der sie projiziert wird, und wegen der kontrastarmen Schriftfarbe, ist sie trotzdem nicht leicht wahrzunehmen. Durch die starke Spiegelung der „Info-Wand“ (Abb.76), sieht man anstatt der dargestellten Informationen, alle Werbungen von gegenüberliegenden Einkaufs- und Gastronomiebereichen und das auch gut lesbar. Diese Reflektionen verschlechtern die visuelle Barrierefreiheit der Ankunftsmonitore noch mehr. Diese Informationen und die Übersichtspläne auf den Info-Tafeln (Abb.77) können von blinden Menschen nicht wahrgenommen werden, obwohl diese Menschen noch mehr wegweisende Informationen bräuchten, um sich überhaupt ein Bild des Raumes verschaffen zu können.



Abbildung 76: Info-Wand im Ankunftsbereich



Abbildung 77: Übersichtsplan

Herr G, Blindheit: Ich bin einmal am Schwechater Flughafen gefahren, weil ich jemanden abholen wollte und bin dort hinaufgegangen in irgend so eine Halle. Dann ist die Security gekommen und hat mich gefragt, wo ich hin will. Ich habe gesagt: Ich hole jemanden ab und habe aber noch ein bisschen Zeit. Dann hat er gesagt: „Dann können Sie sich hier hinsetzen. Hier sind Sitzplätze.“ Ich habe dann dort gewartet. Irgendwann sind dann die Bekannten angekommen. Ich habe natürlich keine Möglichkeit gehabt irgendwie die Anzeigen zu studieren oder so, ob überhaupt der Flug jetzt pünktlich ist oder ob die schon gelandet sind. Das ist leider nicht möglich gewesen und sie, die da gekommen sind, sie waren sehbehindert. Also nicht blind, sondern sehbehindert und haben eine Assistenz vom Flughafen gehabt, die sie dann vom Flugzeug zur Infostelle hereingebracht hat. Plötzlich habe ich im Lautsprecher gehört: „Herr G, bitte zur Information kommen“. Jetzt habe ich mir natürlich gedacht: Ich sitze hier irgendwo, wo ist die Information? Das weiß ich natürlich nicht.

Ich habe das Glück gehabt, dass ich genau vis a vis von der Information gesessen bin, aber das habe ich natürlich nicht gewusst. Ich bin aufgestanden und dann hat mich meine Bekannte doch erkannt, weil sie

noch ziemlich viel Sehrest hat. Sie war vor der Information, hat mich gesehen und ist dann eh auf mich zugekommen. Das hat sich eh sehr gut gelöst. Nur dann habe ich mir schon irgendwie gedacht: Irgendwie sollte man zumindest den Weg zur Information kennzeichnen, dass es unverwechselbar ist. Also, ich weiß es nicht, vielleicht mit einer sehr breiten Leitlinie oder so irgendwas, dass man dort einfach die Informationen auffinden kann. Das ist gerade an einem Flughafen sehr schwierig. Auf einem Bahnhof ist es meistens leichter, zumindest für mich. Bahnhöfe sind einfach anders aufgebaut und dort spielt sich alles meistens nur in einer Halle. Man hat eigentlich nicht so viele Zugangspunkte wie am Flughafen. Am Flughafen gibt es doch die hunderttausend verschiedene Fluglinien, die Schalter dafür, die Check-ins und alles Mögliche. Dort ist einfach vielmehr Infrastruktur, als auf einem Bahnhof.“

Bodenleitlinien führen nicht mehr wie früher zum „Meeting Point“ (siehe Kapitel 7.2.2.), sondern bereits vom Bahnsteig über die eine Rampe entweder zur vertikalen Erschließung (Aufzug, Rolltreppe und Treppe) zur Ebene 1 (Abflug) oder zum Informationsschalter auf der Ebene 0 (Ankunft), der auch ständig mit Personal besetzt ist. Die Bodenleitlinien sind im Boden eingefräst und weisen einen geringen Kontrast auf, sind aber mit den Füßen spürbar. Das Blindenleitsystem entlang der zweiten Rampe hört am Ende der Rampe auf. Blinde Menschen, die durch die Bodenleitlinien entlang dieser Rampe die Ankunftshalle erreichen, haben nach der Rampe keine wegweisende Orientierung mehr.

Weil der Boden in der Ankunftshalle stark spiegelt, ist es sinnvoll die wichtigsten Passagierwege, wie die Verbindung zwischen den verschiedenen Zu- und Ausgängen mit dem Informationsschalter und den Info-Tafeln, durch ein kontrastreiches Blindenleitsystem zu kennzeichnen. Eine kontrastierende Bodenleitlinie kann besonders dann, wenn ein dunkler Boden stark spiegelt, besser visuell von sehbeeinträchtigten Menschen wahrgenommen werden.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: *„Der andere Fall ist ein Boden, wie er gerade modern ist und verwendet wird – Hochglanzfliesen ohne Textur und ohne Ornament. Ich sehe am Boden nur die Decke, die sich spiegelt, also die Lichter und mit jedem Schritt, den ich mache, gehen die Lichter mit. Ich habe keine Chance hier zu erkennen, wie weit der Raum wirklich geht.“*

Der Boden soll dunkel sein, damit er sich von den Wänden abgrenzen kann, weil in der Regel Wände hell gestaltet werden. Ist der Boden zu dunkel, kommt es zu einem Problem, wenn das Gebäude dynamisch betrachtet wird. Dynamisch heißt, dass ich nicht die einzige Person im Gebäude bin, sondern das Gebäude von Leuten auch noch benutzt wird. Viele Leute tragen dunkle Hosen, vor allem im Winter. Wenn der Boden auch noch dunkel ist, sehe ich nicht, wo der Mensch beginnt, wo der Boden aufhört. Das heißt, dass ich alle mögliche Leute hineinlaufe. Das ist sehr unangenehm für beide. Das wird z. B. ein großer physischer Stress, weil man sich nie in seinem Umfeld sicher fühlen kann. Die Menschen bewegen sich noch dazu. Das erfordert eine kontinuierliche Aufmerksamkeit, die dadurch erschwert wird, wenn die Menschen selbst zum Boden keinen gleichen Kontrast bilden können, bedingt durch in unserem Kulturkreis sehr dunklen Hosen.“

7.2.2. Treffpunkt – „Meeting Point“ und Informationsschalter

Der Treffpunkt (Meeting Point) befindet sich direkt gegenüber des Informationsschalters und war vor den Ausbesserungsarbeiten mit einem durchgehenden Blindenleitsystem (Abb.78) mit der Ebene -2 über die Rampe verbunden. Er ist mit einer Gegensprechanlage und Sitzflächen ausgestattet. Die Funktion dieser Gegensprechanlage ist weder für sehende, noch für blinde oder gehörlose Menschen, aufgrund fehlender taktiler Beschriftung, bzw. visueller und akustischer Ausstattung, verständlich dargestellt. Ein Teil sind der Sitzplätze befindet sich auf einem Podest, dass eine Stufe höher angeordnet ist. Diese Stufe ist für Rollstuhlfahrer nicht zu überwinden und für alle andere Menschen eine Barriere, obwohl sie farblich und leuchtend markiert ist.

„Blindenleitlinien führen zu einer Gegensprechanlage um mit Flughafenmitarbeitern in Kontakt zu treten. Die Gegensprechanlage ist nicht beschriftet, verfügt über keine Kennzeichnung in Brailleschrift und ist auch für gehörlose Menschen mangels Feedback ob jemand kommt bzw. ob man gehört wurde, nicht benutzbar.“²²², so Verein BIZEPS.



Abbildung 78: Treffpunkt alt, Foto: Verein BIZEPS

Abbildung 79: Treffpunkt neu

Quelle Abb.78²²³: Verein BIZEPS - Zentrum für Selbstbestimmtes Leben

Der Meeting Point ist nach den Ausbesserungsarbeiten am Terminal 3 nicht mehr mit dem Blindenleitsystem verbunden und nicht mehr als Treffpunkt für Menschen mit Beeinträchtigungen gekennzeichnet (Abb.79). Die durchgehenden Bodenleitlinien, die richtigerweise den Bahnsteig (Ebene -2), die Rampe und die Ankunftshalle verbinden, zeigen den Weg zum Informationsschalter, der von Flughafenmitarbeitern besetzt ist. Das Blindenleitsystem muss direkt bis zum Informationsschalter verlängert werden (Abb.80). Nur so ist er barrierefrei für blinde Menschen gekennzeichnet. Für Menschen im Rollstuhl und kleinwüchsige Menschen muss eine Absenkung des Schalters realisiert werden, damit sie mit den Flughafenmitarbeitern auf Augenhöhe sprechen können.

²²² Verein BIZEPS - Zentrum für Selbstbestimmtes Leben, Online: <https://www.flickr.com/photos/bizeps/7772526896/in/album-72157631045811354/>, abgerufen am 06.03.2015

²²³ Verein BIZEPS - Zentrum für Selbstbestimmtes Leben, Online: <https://www.flickr.com/photos/bizeps/7772526896/in/album-72157631045811354/>, abgerufen am 06.03.2015



Abbildung 80: Information Ankunft

Bis auf den Info-Point sind in der Ankunftshalle keine Informationstafeln, Übersichtspläne oder weiterführende Hinweise, die für blinde, stark sehbeeinträchtigte und gehörlose Menschen ausgestattet sind, zu finden. In einem öffentlichen Gebäude dieser Größenordnung muss zumindest eine barrierefrei ausgestattete Informationsstelle geben, die in der Nähe vom Eingangsbereich zu finden ist und von allen Zugängen entsprechend gekennzeichnet und gut sichtbar ist. Diese Informationsstelle muss, falls sie nicht ständig mit Personal besetzt ist, Informationen über das Zwei-Sinne-Prinzip wiedergeben, damit alle Menschen erste Informationen über das Gebäude bekommen können.

Welche Erstinformationen gebraucht werden und wie sie am Flughafen für blinde Menschen dargestellt werden müssen, erzählt Herr G in einem Interview:

Herr G, Blindheit: „Ja, wenn es Modelle oder Pläne von einem Gebäude gäbe, wäre natürlich ideal. Also ich bin von Modellen und Plänen sehr begeistert. Ich kann das auch sehr gut umsetzen. Wenn ich eine Landkarte, oder einen Stadtplan, oder einen Plan von einem Gebäude habe, dann kann ich mir sehr gut einen Überblick verschaffen. Ich kann das auch sehr gut umsetzen. Es wäre eben z. B. ein tastbarer Übersichtsplan gerade bei einem Flughafen oder Bahnhof, dort wäre ein Übersichtsplan sehr gut. Leitlinien auch, begrenzt sage ich jetzt einmal, weil die Leitlinien natürlich sehr praktisch und sehr gut sind, aber man muss doch einmal eine Grundinformation über das Gebäude haben, damit man überhaupt weiß, wo die Leitlinien hinführen. Sie sind ja nicht selbst sprechend, aber sie sind natürlich eine große Hilfe. Gerade am Flughafen würde ich mir das schon sehr wünschen. Also zum Teil sind sie vorhanden beim neuen Terminal 3, aber es wäre auch gut das im gesamten Flughafenareal zu haben.“

Wenn es irgendwie Möglichkeiten gäbe, das alleine zu bewältigen, dann würde ich das natürlich auch machen. Die diversen Info-Tafeln, die den Sehenden zur Verfügung stehen, müssen auch irgendwie entweder in Braille oder tastbarer Schrift oder halt akustisch irgendwo dargestellt werden. Man kann so eine Infosäule machen, wo es Wegbeschreibungen gibt, wo man hinkommt und wie man wohin kommt. Weil es ist natürlich schon sehr schwierig das richtige Gate zu finden.

Es wäre z. B. einen Übersichtsplan, der halt sinnigerweise bei allen Eingängen oder Zugängen zum Flughafen irgendwie erreichbar sein sollte, also von der Bahn oder draußen von den Autobussen – von allen Eingängen halt, weil das wäre ja logischerweise der erste Weg, den man machen würde, wenn man weiß, da gibt es Übersichtspläne, dass man da reinkommt und die natürlich auch über Leitlinien erreicht. Dann wäre natürlich das Leitlinienprinzip eine gute Sache, wobei man dann sehr viel aufpassen muss, weil es auch ein zu viel an Linien geben kann. Es ist wichtig oder sehr von Vorteil, wenn der Raum oder die Halle relativ trockene Akustik hat, also ohne viel Hall, weil man dann auch Durchsagen gut verstehen kann. Das ist glaube ich am Flughafen Wien ziemlich gut gegeben. Die Raumakustik glaube ich ist ganz in Ordnung.“

Informationen, die den Sehenden zur Verfügung stehen, werden durch das visuelle Leitsystem wiedergegeben. Ein großer Kritikpunkt nach der Eröffnung des Terminals 3 war die Beschilderung, die zum Teil, aufgrund geringeren Kontrastes, schwer von der Umgebung zu unterscheiden, zum Teil falsch positioniert war oder ganz gefehlt hat. Die ganze Beschilderung wurde im Zuge von den Umbauarbeiten, die durch Beratungen der Arbeitsgruppen ausgelöst wurden, ausgetauscht (siehe Kapitel 7.6 Visuelles Leitsystem). Die Bodenleitlinien und deutlich besser lesbare Informationen führen heute zur vertikalen Verbindung zwischen der Ankunftshalle mit der Abflugebene. Ein weiterer Kritikpunkt war die versteckte und nicht barrierefrei ausgestattete vertikale und horizontale Erschließung am neuen Terminal. In Nischen versteckte Aufzüge, Treppen und Rolltreppen, sind bereits durch das neue Leitsystem (visuell und taktil) deutlicher gekennzeichnet und dadurch leichter zu finden (siehe Kapitel 7.7 Erschließung).

7.3. Abflugebene – Ebene 1

Auf der Abflugebene des Terminals 3 sind die Check-in-Schalter, Self-Check-In-Automaten und zwei andere Service-Schalter zu finden: Mobilitäts- und Familien Service und Informationsschalter. Das Blindenleitsystem verbindet den Zugang zum Gebäude mit dem Mobilitäts- und Familienschalter.



Abbildung 81: Blindenleitsystem vor dem Mobilitäts- und Familienservice früher Dedicated Point



Abbildung 83: Dedicated Point alt

7.3.1. Familien- und Mobilitätsservice

Der früher als Dedicated Point (Abb.83) bekannte Hilfeservice am Flughafen Wien heißt heute Mobilitäts- und Familienservice (Abb.82). Viele von den Flughafengästen mit einer Mobilitätsbeeinträchtigung fanden den alten Namen diskriminierend:

Frau H, Blindheit: *Wenn ich alleine eine Reise antrete, dann greife ich am Flughafen Wien und auch auf den anderen Flughäfen auf dieses Mobilitätsservice zurück. Dort heißt es Rollstuhlservice glaube ich noch immer, sehr diskriminierend aber, ja.*

Frau D, mechanisch betriebenen Rollstuhl: *Es ist ein spannendes Problem gewesen, weil viele Flughäfen, auch der Flughafen Wien, irgendwie eher so aufgebaut sind, dass der Flughafen davon ausgeht, dass wenn man eine Person mit Behinderungen ist, dass man sich am besten vorher anmeldet und am besten sich dann nur am Check-in-Schalter für Menschen die Assistenz brauchen meldet. Leider ist es natürlich überhaupt nicht so. Also weder der, der irgendwie Hilfe braucht, meldet sich noch vorher, außer er ist tatsächlich in der überwiegenden Zeit auf einen Rollstuhl angewiesen oder will tatsächlich alleine reisen und eine hat eine hohe Sehbehinderung oder so, also wenn tatsächlich hohe Barrieren vorhanden sind.*

Aber viele Menschen, die ständig mit niedrigeren Barrieren leben melden sich gar nicht vorher. Sie melden sich natürlich beim normalen Schalter an und nicht beim Spezial Assistent oder sonst irgendwas. Das wird aber immer noch verfolgt und gewünscht irgendwie, obwohl das ist ganz beim inklusiven Gedanken daneben vorbei ist. Ich finde, dass ich mich in jeder Reihe anstellen will, wo sich auch die Menschen ohne Behinderungen anstellen. Ich finde das nicht gut, warum sich extra für Menschen, die mit Behinderungen leben, andere Stelle artikuliert. Vielleicht kann man auch sagen, dass es ein spezielles Service ist, wenn man sich aussuchen kann, wo man sich anstellt.

Die nachstehende Tabelle 12 zeigt eine Zusammenfassung der Ergebnisse aus den qualitativen Interviews mit betroffenen Personen über die vorhandene Mobilitätsbeeinträchtigung und das in Anspruch genommenen Familien- und Mobilitätsservice. Wie aus der Tabelle sichtbar, musste sich jeder Interviewpartner vor der Flugreise anmelden. Manche haben nur ihre Mobilitätshilfen voranmelden müssen und sind dann den Weg zu dem und von dem Flugzeug alleine gegangen.

Sechs von neun Menschen, die im Rahmen der qualitativen Interviews, befragt wurden, wurden bei ihrer Flugreise vom Flughafenpersonal begleitet, obwohl manche davon ihre gesamte Flugabwicklung zusätzlich mit einer Begleitperson gemacht haben. Sie würden diesen Service wieder bei Ihrer Flugreise in Anspruch nehmen, obwohl einige davon das schlecht geschulte Personal kritisiert haben (siehe Anhang Frau A, Frau H, Herr G). Die Mehrheit der Befragten (sechs von neun Menschen) würden aber die gesamte Flugabwicklung bei ausreichender barrierefreier Gestaltung des Flughafens alleine machen.

Interview-partner	Mobilitätseinschränkung	Voranmeldung der Flugreise / vom Familien- und Mobilitätsservice begleitet worden / Bereitschaft um eine gesamte Flugabwicklung bei ausreichender barrierefreien Gestaltung alleine zu machen
Frau A	Gehbeeinträchtigung	ja, Mobilitätshilfe Rollator / nein / ja
Frau B	Gehbeeinträchtigung	ja, keine Mobilitätshilfe / ja, mit Rollstuhl / ja
Frau C	Rollstuhl elektrisch	ja, Mobilitätshilfe elektrisch betriebenen Rollstuhl / ja / keine Angabe
Frau D	Rollstuhl mechanisch	ja, mechanisch betriebenen Rollstuhl / keine Angabe / keine Angabe
Herr E	Sehbeeinträchtigung	ja, keine Mobilitätshilfe / ja / ja
Frau F	Blindheit	ja, Mobilitätshilfe Blindenstock / ja / nein
Herr G	Blindheit	ja, Mobilitätshilfe Blindenstock / ja / ja
Frau H	Blindheit	ja, Mobilitätshilfe Blindenstock / ja / ja
Frau I	Kinderwagen	ja, Kinderwagen auf die Flugreise mitgenommen / nein / ja

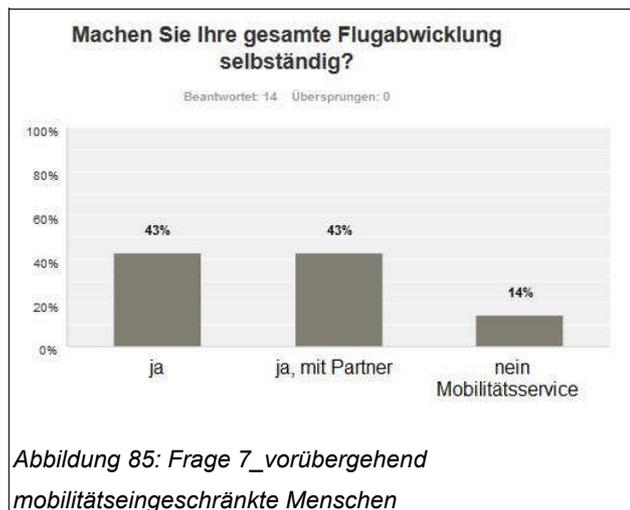
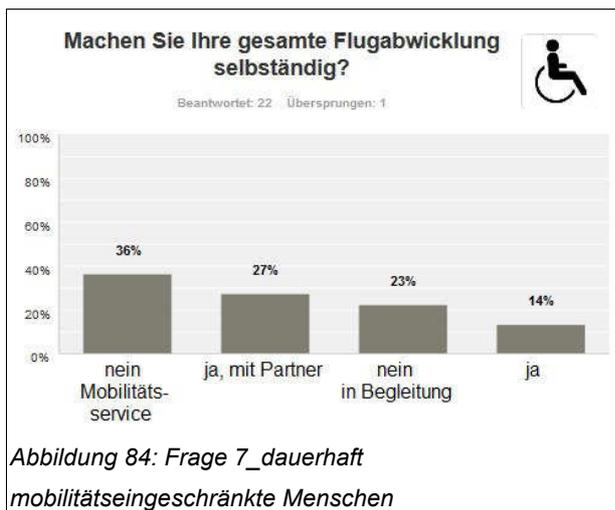
Tabelle 12: Ergebnisse qualitative Interviews – Mobilitätsbeeinträchtigung und Familien- und Mobilitätsservice

Die Ergebnisse aus der Umfrage (Tabelle 13) zeigen, dass 60 % der Befragten ohne Mobilitätseinschränkung ihre gesamte Flugabwicklung selbständig durchführen. Im Gegensatz dazu zeigen die Ergebnisse aus den Antworten der Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen, dass die Mehrheit der mobilitätseingeschränkten Menschen ihre gesamte Flugabwicklung entweder gemeinsam mit Partner / Familie / Freunden (33 % oder 12 Personen) oder mit dem Familien- und Mobilitätsservice (28 % oder 10 Personen) macht.

Frage 7 / GESAMT Flughafen Wien	Machen Sie Ihre gesamte Flugabwicklung selbständig?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
ja	25	9	60	49	50	59
ja, gemeinsam mit Partner/Familie	33	12	39	32	37	44
nein, ich reise immer in Begleitung	14	5	1	1	5	6
nein, Mobilitäts- und Familienservice	28	10	0	0	8	10
beantwortet	100	36	100	82	100	119
übersprungen	0	1	0	0	0	5

Tabelle 13: Frage 7_alle Befragten, alle Terminals

Neun Personen, die eine Mobilitätsbeeinträchtigung bei der Umfrage angegeben haben (25 % der mobilitätseingeschränkten Personen) treten eine Flugreise alleine an. Auf Grund des kleinen prozentualen Unterschieds im Ergebnis zwischen den Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen, die das Familien- und Mobilitätsservice am Flughafen in Anspruch genommen (28 % der Befragten) und jenen, die eine gesamte Flugabwicklung alleine gemacht haben (25 % der Befragten), ist für die Auswertung der Frage 7 *Machen Sie Ihre gesamte Flugabwicklung selbständig* wichtig ob man dauerhaft (Abb.84) oder vorübergehend (Abb. 85) mobilitätseingeschränkt ist.



Es ist aus der Abb.84 und Abb.85 festzustellen, dass Menschen, die dauerhaft mobilitätseingeschränkt sind auf das Familien- und Mobilitätsservice am Flughafen Wien zurückgreifen, während Menschen mit einer vorübergehenden Mobilitätseinschränkung eher alleine oder gemeinsam mit Partner / Familie / Freunde die Flugabwicklung schaffen.

Frage 32: Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich)

„Beim funktionierenden Mobilitätsservice unkompliziert.“

(Kommentar zur Frage 32 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Frau B, Gehbeeinträchtigung: „Es ist überhaupt interessant, wenn man im Rollstuhl sitzt, wie einen die Leute anschauen. Also ich muss auch nicht. Das ist nur damit sich die Wege verkürzen. Die einen schauen weg, die anderen schauen mitleidig, also es ist recht spannend, ganz interessante Erfahrung. Ich habe lang gezogen überhaupt den Rollstuhlservice zu nehmen. Ich glaube, dass viele Leute auch da gewisse Hemmung haben. Vielleicht wäre es oft besser an einem Flughafen, dass man sagt: „Brauchen Sie eine Fahrgelegenheit für die langen Wege?“, aber dann muss ich nicht im Rollstuhl sitzen. Dieser Rollstuhl hat so etwas ...wie soll man sagen? Ich weiß nicht wie diese Wagen, wo man sich drauf setzen kann, heißen. Sie gibt es auch. Wenn ich zwischen so einem Wagen oder einen Rollstuhl auswählen darf, dann würde ich viel lieber mit dem Wagen fahren, weil es im Grunde nur um diese Verkürzung der langen Wege geht. Das wäre vielleicht auch effizienter? Ich weiß es nicht. Wir werden immer älter und wenn dann vielleicht mehr Personen sind, dann kann man das gleich bündeln in dem man sagt: „Wer sich schwer tut, kann einsteigen und mitfahren.“

Vor einem Begehen habe ich mit den Angestellten am Flughafen immer wieder gesprochen, vor allem wie ich dann einmal auch diesen ganz langen Weg Dreiviertel Stunde gegangen bin. Sie finden diesen Steinboden sehr hart und diese Wege müssen sie aber beruflich gehen. Sie haben mich gut verstanden, aber ich habe mich ein paar Mal beschwert und dann hat der Mitarbeiter gesagt: „Dann müssen Sie ein Rollstuhlservice beauftragen.“ So habe ich es auch dann gemacht.

Und das wäre im Grunde bei einer guten Planung nicht notwendig gewesen? Viele Menschen müssen dann vielleicht dieses Service doch in Anspruch nehmen, weil sie es einfach in der halben Stunde oder Dreiviertel Stunde nicht schaffen, weil sie ein Gate erwischen müssen, der weit weg ist und sie aber ganz am Beginn gelandet sind. Also sie können schnell rennen und das geht dann nicht. Man muss das auch von dieser Wirtschaftlichkeit einmal anschauen. Was ist jetzt dort für Zeit- oder Kostenaufwand, wenn ich jetzt bei jedem ein extra Service mache. Man muss sich irgendwas überlegen. Vielleicht, wenn es einen permanenten Shuttle am Flughafen gibt, so einen Wagen, der immer wieder hin und her fährt und dann irgendwo auch stehen bleibt. Das wäre vielleicht auch eine Lösung.“

Im Rahmen der Ausbesserungsarbeiten wurde nicht nur der Name des Familien- und Mobilitätsservice geändert, sondern auch die Beschilderung, so dass diese jetzt durch besseren Kontrast leichter wahrzunehmen ist. Der Schalter ist zu den Hauptzeiten besetzt und mit einer barrierefreien Gegensprechanlage ausgestattet (Abb.82), trotzdem ist dieser aber ein spezieller Schalter geblieben.

7.3.2. Check-in-Bereich



Abbildung 86: Glasfassade, Beschriftung Gates

Die Glasfassade im Check-in-Bereich (Abb. 86) ermöglicht eine direkte Sicht auf das Rollfeld. Dies sorgt für Tageslicht in diesem Bereich, was nicht nur für die Passagiere und Besucher des Flughafens angenehm ist, sondern auch für alle Mitarbeiter, die ihre Arbeitsplätze an den Check-in-Schaltern haben.

„Beim Check-in gibt es eine riesige Glasfront auf der die großen Buchstaben von den Gates und derer Richtung angebracht sind. Die Gate - Beschriftung war am Anfang in schwarz gehalten – ein guter Kontrast tagsüber. Dann ist man aber beim Nachtest darauf gekommen, dass wenn der Himmel schwarz ist, wird die Schrift nicht mehr erkannt. Der Flughafen Wien hat die Buchstaben jetzt in einer grauen Farbe gemacht. Sie sind sowohl in der Nacht als auch am Tag gut erkennbar. Das Problem kommt nur dann vor, wenn der Himmel bedeckt und grau ist, dann ist die Schrift nicht mehr gut sichtbar. Das wird hoffentlich auch noch geändert. Es gibt die Möglichkeit z. B., dass man um die Schrift herum eine andere Farbe legt.“, so Markus Ladstätter, Verein BIZEPS

Ein anderes Thema war der Kontrast der vordefinierten Wege zur Gepäckabgabe im Check-in-Bereich (Abb.87). Sie wurden früher mit schwarzen Textilabsperrbändern strukturiert. Durch den geringen Kontrast zum schwarzen Boden konnten die Bänder von Menschen mit Sehbeeinträchtigungen nicht wahrgenommen werden.



Abbildung 87: Textilbänder im Check-in-Bereich

„In Folge der Beratungen mit den Behindertenorganisationen wurden letztlich die Bänder getauscht. Diese weisen jetzt einen Kontrast zum Boden auf. Die Wahl der Bänderfarbe wurde mit Berücksichtigung des besten Kontrastes gewählt.“, erzählt **Mag. Daniele Marano, Projektleiter bei der Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs.**

Die nachstehenden Tabellen stellen einen Vergleich über die Wahrnehmung des Check-ins (Tabelle 14) und der Gepäckabgabe (Tabelle 15) am Terminal 3 zwischen Menschen mit und ohne Mobilitätsbeeinträchtigung dar. Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen bezeichnen das Check-in am Terminal 3 als intuitiv, leicht zugänglich, unkompliziert und überschaubar. Für mobilitätsbeeinträchtigte Menschen dagegen ist das Check-in überschaubar, umständlich, schwer zugänglich und verwirrend.

Frage 16 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie den Check-in am Flughafen Wien empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	36	4	13	3	20	7
unüberschaubar	9	1	4	1	6	2
intuitiv	0	0	33	8	23	8
verwirrend	9	1	8	2	9	3
unkompliziert	27	3	21	5	23	8
umständlich	36	4	13	3	20	7
leichter Zugang	0	0	25	6	17	6
erschwerter Zugang	18	2	13	3	14	5
leicht zu bedienen (Self Check-in Automaten)	9	1	21	5	17	6
schwer zu bedienen (Self Check-in Automaten)	18	2	17	4	17	6
keine Angabe	9	1	21	5	17	6
beantwortet		11		24		35
übersprungen	0	0	0	2	0	2

Tabelle 14: Frage 16_Abflug Terminal 3_Check-in-Bereich

Frage 16: Wie haben Sie den Check-in am Flughafen Wien empfunden? (Mehrauswahl möglich)

„mit Mobilitätsservice sehr bequem“

(Kommentar zur Frage 16 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung (Gehbeeinträchtigung, Senioren), siehe Anhang)

Auch die Gepäckabgabe (Tabelle 15) im Check-in-Bereich wurde von Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen eher als schwer zugänglich bezeichnet, während Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen den Zugang zur Gepäckabgabe als leicht empfunden haben. Eher überschaubar und unkompliziert wurde die Gepäckabgabe von der Mehrheit der Nutzer bewertet.

Frage 17 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Gepäckabgabe empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	20	2	24	6	23	8
unüberschaubar	10	1	0	0	3	1
unkompliziert	30	3	36	9	34	12
umständlich	30	3	8	2	14	5
kurze Wartezeit	10	1	16	4	14	5
lange Wartezeit	30	3	24	6	26	9
leichter Zugang	10	1	24	6	20	7
erschwerter Zugang	20	2	4	1	9	3
keine Angabe	10	1	20	5	17	6
beantwortet		10		25		35
übersprungen	0	1	0	1	0	2

Tabelle 15: Frage 17_Aankunft Terminal 3

Die Menschen, die das Familien- und Mobilitätsservice am Flughafen Wien in Anspruch genommen haben, bezeichnen das Check-in als überschaubar, unkompliziert, umständlich und schwer zugänglich. Die Gepäckabgabe wurde von denselben als überschaubar und leicht zugänglich empfunden und mit kurzen Wartezeiten verbunden.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: „Also, wenn man dort ist, wird man abgeholt und sie machen im Prinzip alles für einen. Sie geben das Gepäck auf, übernehmen das Check-in. Also alles, was eigentlich automatisiert oder was jetzt die Leute selbst machen müssen an diesen Check-in-Automaten und was dort ohnehin nicht klappt, das machen sie für einen und das erleichtert ziemlich das Fliegen für mich.“

7.3.3. Bordkarten- und Sicherheitskontrolle

Nach dem Check-in wird man ebenerdig zur Bordkartenkontrolle geführt. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass die Befragten keine Schwierigkeiten auf dem Weg vom Check-in zur Bordkartenkontrolle gehabt haben. Die Wegeföhrung vom Check-in-Schalter zur Bordkartenkontrolle wurde von den Menschen mit und ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen als gut auffindbar, unkompliziert und lang läufig bezeichnet (siehe Anhang Frage 18). Die Bordkartenkontrolle erfolgt indem man das Flugticket über einen Sensor hält, bis sich die versperrten Glastüren öffnen. Auch hier brauchen blinde Menschen fremde Hilfe, da es keine taktilen oder akustischen Hinweise gibt, wie oder wohin man seine Flugkarte zur Kontrolle halten muss.

Aus den qualitativen Interviews mit den Betroffenen ergibt sich, dass blinde Menschen, wenn sie ohne Begleitung reisen immer auf das Mobilitäts- und Familienservice am Flughafen Wien zugreifen. Diese Schalter für die Bordkartenkontrolle sind, auf Grund eventueller technischen Probleme, zudem immer von einem Mitarbeiter des Flughafens besetzt. Dies stellt auch eine Hilfe für alle Menschen, die diese Schalter passieren, dar. Die Glastüren der Bordkartenkontrolle-Automaten sind heute, nach den Beratungen der Behindertenverbände, einheitlich wie auch die anderen Glastüren und – flächen im Terminal gekennzeichnet. Die Bordkartenkontrolle wird aber

trotzdem von den Befragten mit Mobilitätsbeeinträchtigungen als umständlich und schwer zugänglich bezeichnet, während sie von den Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen als unkompliziert bewertet wurde.

Nach der Bordkartenkontrolle kommt man zur Sicherheitskontrolle der Gates F und G. Auch diese Wegeführung stellt keine Schwierigkeiten für einen Großteil der Befragten dar. Das ergibt sich aus der Umfrage. Sie wird sowohl von Menschen mit, als auch ohne Mobilitätsbeeinträchtigung als überschaubar bezeichnet. Vordefinierte Wege im Bereich der Sicherheitskontrolle, wie bei den Check-in-Schaltern stellen Schwierigkeiten für Menschen mit einer Mobilitätsbeeinträchtigung dar und werden als lang, umständlich und schwer zugänglich empfunden (siehe Anhang Frage 19). Die Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung dagegen bezeichnen die Wegeführung zur Sicherheitskontrolle eher als kurz läufig.

Frau B, Gehbeeinträchtigung: Die Sicherheitskontrolle finde ich zu lang. Sie geht eben unflexibel auf den



tatsächlichen Anfall der Gäste an. Man muss dann ewig lang gehen, eigentlich sinnlos, weil wenn sie die Bänder aufmachen würden, wäre man gleich vorne. Sie sehen, dass ich etwas hinke. Also ich finde, wenn das Personal gut geschult wäre, müssen sie das sehen und wenn eh nichts los ist, hätten sie genug Zeit um zu sagen: „Schauen Sie, ich mache Ihnen den Weg da auf.“ Das würde ich als Kunde eigentlich an Service erwarten.

Abbildung 88: Bordkartenkontrolle, Sicherheitskontrolle, Foto: Pez Hejduk

Quelle Abb.88²²⁴: Ars Elektronika Linz GmbH

Frau A, Gehbeeinträchtigung: Es war noch relativ früh und es war nicht viel los zur Zeit, als wir eingeecheckt haben. Bei der Sicherheitskontrolle war eine Frau, die völlig ausgeflippt ist, als Sie den Rollator gesehen hat. Sie ist zu mir gestürmt und gesagt, dass ich hier nicht gehen darf, sondern dort gehen muss. Ich habe mich so geärgert, wirklich. Sie haben dort so ein schlecht geschultes Personal. Dann habe ich



Abbildung 89: Sicherheitskontrolle, Foto: Pez Hejduk

gesagt: Warum? Warum darf ich nicht da durchgehen, wo alle durchgehen? Das war nur eine Frage der Band. Dort sind aufgestellte rote Bänder, ganz verwirrend, fast wie ein Labyrinth. Offenbar darf nicht jeder Mensch bei jedem Gang durchgehen. Ich musste zurück und durch einen anderen Gang durchgehen. Das war irgendwie komisch, weil ich schon in diesem Band drinnen war, weil ich einfach bei meinem Mann nachgegangen bin. Dann musste ich den Weg zurückfinden. Ich habe nicht verstanden, warum ich so zu sagen nicht dadurch darf.

Quelle Abb.89²²⁵: Ars Elektronika Linz GmbH

224 Pez HEJDUK, Ars Elektronika Linz GmbH, Online: http://www.aec.at/zeitraum/img/about_DSC_5899.jpg, abgerufen am 26.01.2015

225 Pez HEJDUK, Ars Elektronika Linz GmbH, Online im Internet: <http://www.aec.at/zeitraum/img/textscapes/08.jpg>, abgerufen am 26.01.2015

Auch sehbeeinträchtigte Menschen, haben auf Grund der „mittelmäßigen Beleuchtung“, geringeres Kontrastes („graue Körbchen“ und schwarze „Förderbandanlage“) und kurzer Reaktionszeit, Schwierigkeiten die Sicherheitskontrolle alleine durchzugehen.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: *Der Weg ist für mich sehr, sehr schwer zu erfassen. Darum beanspruche ich immer diese Assistenz. Weil durch die Sicherheitskontrolle und das alles, habe ich nicht die Chance an jeder Stelle beliebig zu warten, mich im Raum zu orientieren, sondern man steht an der Schlange und es geht einfach weiter. Man muss zu einem gewissen Zeitpunkt, gewisse Handlungen durchführen, z. B. sich so ein Körbchen nehmen. Das ist einfach fremd bestimmt, durch den Prozess selbst. Das heißt, ich wäre gezwungen sehr kurzfristig zu reagieren, was aber dem widerspricht, dass ich sehr lange brauche, bis ich mein Umfeld wahrnehme. Das heißt, wenn es im regulären Prozess gemacht wird, dann müssten dort, Kontraste geschaffen werden, Hinweise, Vorabinformationen, Lagepläne. Hier kommt sehr viel zusammen, was einfach ein Problem ist.*

Die Wegeführung durch das Check-in, die Bordkarten- und Sicherheitskontrolle ist für blinde Menschen wegen der Komplexität des Gebäudes und wegen mangelnden Informationen nicht mehr selbständig zu bewältigen. Sie lassen sich nach dem Check-in bis zum Einstieg ins Flugzeug vom Familien- und Mobilitätsservice führen.

Frage 18 bis Frage 22: Wegeführung vom Check-in über die Bordkartenkontrolle – Sicherheitskontrolle – zur Lounge – zum Gate – zum Flugzeug

„Ich habe das mit dem Mobilitätsservice gemacht.“

(Kommentar zur Frage 18 bis Frage 22 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung (Blindheit), siehe Anhang)

7.4. Pier

7.4.1. Gate-Bereich

Nach der Sicherheitskontrolle gelangt man in den Pier. Die Gates sind auf zwei Ebenen aufgeteilt. Auf der Ebene 1 findet man die F-Gates für die Schengen-Flüge und die Ebene 3 ist für Non-Schengen-Flüge (Gates G) geplant. Die Zwischenebene 2 ist den Transitflügen zugeteilt, funktioniert aber auch als Verbindungsweg zwischen den anderen zwei Ebenen oder zwischen dem Gate-Bereich und der Gepäckausgabehalle. Diese Aufteilung des Piers auf drei Ebenen ist damit begründet, dass sich Passagierwege aus Sicherheitsgründen nicht vermischen dürfen. Das heißt, dass Passagiere, die einen Schengen-Flug haben, auf anderen Wegen geführt werden müssen, wie Passagiere mit einem Non-Schengen-Flug.



Abbildung 90: Pier, Gates G

Frau A, Gehbeeinträchtigung: *Wir sind doch irgendwie durch die Sicherheitskontrolle gekommen und dann sollten wir zu unserem Gate gehen. Das war irgendwo, ganz, ganz weit hinten (...) da gibt es nichts mehr. Früher hat der Flughafen eine gewisse Atmosphäre gehabt. (...) Das ist jetzt alles weg, da ist überhaupt keine Atmosphäre mehr. Die Wege sind irrsinnig weit. Wir sind dann drauf gekommen, dass wir noch Geld abheben konnten. Es gibt aber nur einen Bankomaten, ganz am Anfang und unserer Gate war ganz hinten, da war schon die Mauer.*

Der über 400 m lange Pier stellt Schwierigkeiten nicht nur für Menschen mit einer Gehbeeinträchtigung dar, sondern auch für die Hälfte der Menschen ohne Mobilitätseinschränkung. Dies ergibt sich aus der Auswertung der Umfrage. 54 % aller Befragten haben die Wegführung von der Sicherheitskontrolle bis zum Gate am Terminal 3 als lang empfunden.

Frage 20: Wie haben Sie die Wegführung von der Sicherheitskontrolle bis zum Gate empfunden?

(Mehrauswahl möglich)

„Die Wegführung an diesem Flughafen ist sehr weit gängig und manchmal richtig unlogisch (Ebenenwechsel).“

„Ich habe das mit dem Mobilitätsservice gemacht.“

(Kommentar zur Frage 20 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Die Wegführung von der Sicherheitskontrolle zum Gate wird auch deswegen als lang empfunden, weil die Passagiere oft zwischen den einzelnen Ebenen wechseln müssen um zum Gate bzw. zum Flugzeug zu kommen. Ein einziger Aufzug, Treppen und Rolltreppen, die gleich am Anfang des Piers, nach der Sicherheitskontrolle zu finden sind, verbinden Ebene 1 mit Ebene 3 (G-Gates für Non-Schengen-Flüge). Nach der Passkontrolle wird man auf der Ebene 3 geradeaus zum Gate geführt. Fliegt man von einem von den F-Gates (Schengen-Flüge), dann wird man nach der Sicherheitskontrolle durch den Shop-Bereich auf gleicher Ebene geleitet.

Die Wegführung bei einem Transfer am Terminal 3 hängt immer davon ab, ob man zwischen Schengen und Non-Schengen-Ländern fliegen muss. An drei Punkten für den gesamten Pier-Bereich (geradliniger Baukörper) erfolgt die vertikale Erschließung zwischen den beiden Abflugebenen und der Transferebene 2. Ein einziger Aufzug, der zwischen Ebene 1 und Ebene 2 fährt, steht den Passagieren in diesem Bereich zur Verfügung (Abb.91).

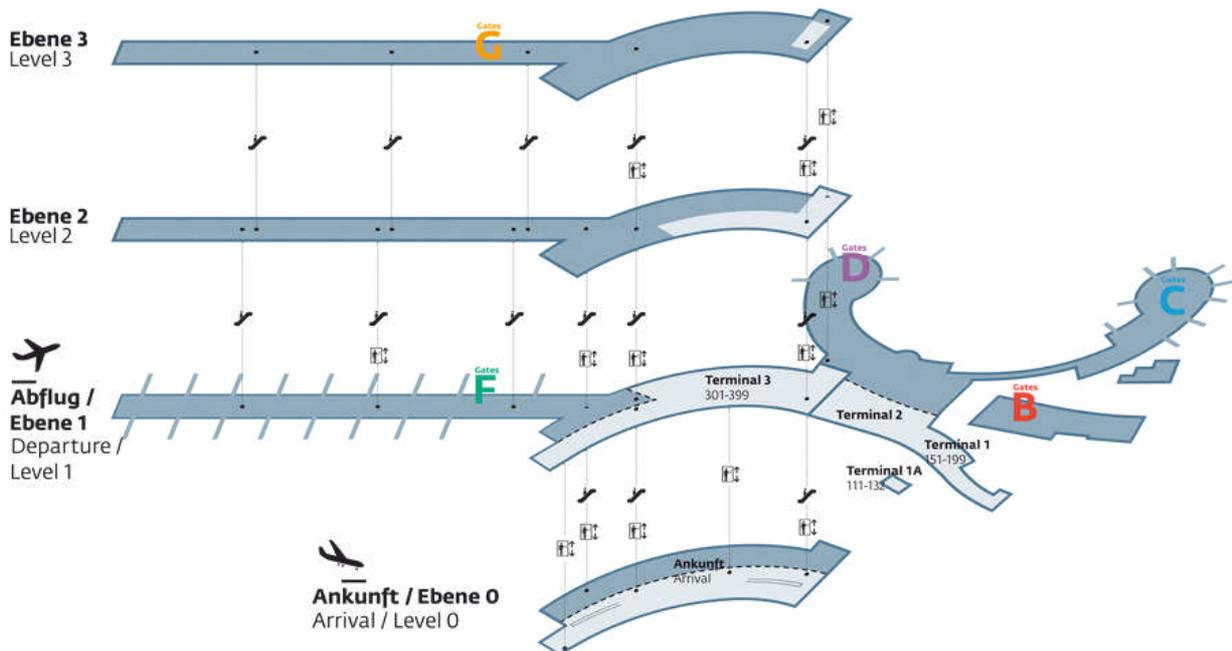


Abbildung 91: Terminal 3 – Übersichtsplan – neu

Quelle Abb.91²²⁶: Flughafen Wien AG

Herr G, Blindheit: „und er (gemeint ist ein Mitarbeiter vom Familien- und Mobilitätsservice am Flughafen Wien) hat mich zu einem Wagen gebracht, zu so einem Elektrowagen und ich bin dann mit ihm durch den Flughafen gefahren. Das war recht witzig eigentlich. Er hat mich dann bei einem Gate abgesetzt und hat mir dann einen Sitzplatz gezeigt und hat gesagt: „Brauchen Sie jetzt weitere Hilfe?“ Ich habe gesagt: Ja, natürlich brauche ich noch weitere Hilfe, ich weiß gar nicht, wo der Flieger steht. „Ja, dann kommt noch jemand her.“ Dann bin ich noch 5 oder 10 Minuten gesessen. Dann ist eine Dame gekommen und die hat dann zu mir gesagt: „So, jetzt haben wir ein Problem, der Bus kam nur auf die ganz andere Seite. Wir müssen durch den ganzen Gate-Bereich wieder zurück marschieren.“

(...) Auch die Lifte, die Wartezeit auf die Lifte, die ist ...also jetzt ist das ganze unglücklicherweise auf was weiß ich wie viele Ebenen aufgeteilt, das wäre natürlich, ja, vielleicht gut. Ich meine, mir als Blinder ist es egal ob ich jetzt Stufen gehe, Rolltreppen fahre oder einen Lift benutze. Natürlich, wenn das ganze in einer Ebene wäre, dann wäre es vielleicht für alle andere Behindertengruppen auch gut, aber der Terminal wäre auch natürlich riesengroß, das ist schon klar. Was mir z. B. auch aufgefallen ist, ist es eben, dass man dann extrem lang auf die Aufzüge warten muss. Da sollte man wahrscheinlich auch noch irgendwas machen, dass die entweder schneller fahren oder mehr Lifte vorhanden sein. Da glaube ich besteht schon großer Handlungsbedarf.

Und wahrscheinlich auch die ganze Logistik, wie so etwas abläuft weil ich denke mir, ja, wenn mich der eine Herr vom Begleitservice gleich dort hingebracht hat, wo dann der Bus steht, in dieser Gegend, war es dann gleich leichter für die Kollegin gewesen, die da gekommen ist und mit mir dann das Ganze wieder zurückgegangen ist, was wir mit dem Wagen gefahren sind. Also dort sollte man das Ganze schon ein bisschen optimaler abstimmen. “

226 Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/dbcon_def-uploads/maps_jsmode/Plan_Gesamtansicht_949x595_map.png, abgerufen am 07.03.2015

Die vertikale Verbindung über Treppen und Rolltreppen stellt keine Probleme für blinde und sehbeeinträchtigte Menschen dar solange diese mit Aufmerksamkeitsfeldern ausgestattet sind. Aber die Menschen, die mit einem Kinderwagen unterwegs sind oder auf einen Rollstuhl angewiesen sind, können nur mit einem Aufzug ins nächste Geschoss fahren. Auch die Passagiere ohne Mobilitätseinschränkungen müssen lang zu den Treppen, Rolltreppen oder Aufzügen gehen, um die nächste Ebene zu erreichen und dann je nach Gate vielleicht wieder den gleichen Weg zurücklegen, um zum Gate zu kommen. Dadurch ergeben sich bei manchen Flügen lange Wege, die für jeden Menschen schwierig, unangenehm und zeitaufwendig und für manche Menschen alleine nicht zu bewältigen sind.

Die Rollstuhlbenutzer, die das Familien- und Mobilitätsservice in Anspruch genommen haben, fahren zwischen den Ebenen mit Aufzügen, die vom Flughafenmitarbeitern mit einem Schlüssel aufzusperren und zu bedienen sind. Spezielle Lifte, die man nicht alleine benutzen kann, werden von den betroffenen Personen als Diskriminierung verstanden. Trotzdem sind diese die einzige Möglichkeit für einen Rollstuhlfahrer in einem schweren elektrisch betriebenen Rollstuhl zwischen den einzelnen Ebenen zu wechseln.

Frau C, elektrisch betriebenen Rollstuhl: *Und auch etwas, wo ich mich geärgert habe, es war schon bei der Ankunft. Ein Irrgarten, wo man sowieso nur mit einer Behindertenbegleitung durch findet, weil wenn man eine Rollstuhlfahrerin ist, nicht die normalen Wege benutzen kann, sondern irgendwelche Sonderwege, irgendwelche spezielle Lifte, die man nicht allein benutzen kann. Also, das ist für mich eine diskriminierende Situation, dass ich immer auf irgendwelche Sonderwege geführt werden muss, so dass ich immer eine Begleitung brauche. Dass ich immer irgendwelche Lifte benutzen muss, die ich nicht allein benutzen kann. Ich weiß nicht wo wir dort überall unterwegs waren, aber ich bin nicht allein unterwegs, ich bin mit mehreren unterwegs und jetzt müssen alle mit mir mit. Es ist einfach nicht der normale Passagierstrom, wo alle sind, sondern man wird immer irgendwo so ein bisschen auf die Seite geschoben, durchgeschleust oder irgendwas.*

Herr C, Begleiter von Frau C: *Die Lifte sind z. B. hinter versperrten Türen, wo nur das Flughafenpersonal überhaupt zu den Liften hinkommt. Dort ist die Tür zugesperrt, dahinter ist ein Vorraum und dahinter ist der Lift. Der Passagier kommt zu den Liften gar nicht. Wenn jetzt eine ältere Person ist, deren Koffer einfach zu schwer ist, kann sie den Lift gar nicht benutzen. Sie haben überhaupt zu wenig Lifte, die Lifte sind zu klein.*

Die Tabelle 16 stellt die Auswertung der Frage 20 *Wegeführung von der Sicherheitskontrolle bis zum Gate* dar. Alle Passagiere beschreiben den Weg zum Gate-Bereich als eher gut auffindbar, überschaubar, gut gekennzeichnet, aber auch anstrengend, umständlich, verwirrend und schwer zugänglich. Unterscheidet man zwischen Menschen mit und Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung, dann fällt auf, dass mobilitätsbeeinträchtigte Menschen eine schlechtere Bewertung dieser Wegeführung gegeben haben. So ist der Weg zwischen der

Sicherheitskontrolle und dem Gate-Bereich für Menschen mit einer Mobilitätsbeeinträchtigung eher schlecht auffindbar, unüberschaubar und schlecht gekennzeichnet. Auch keiner dieser Menschen, im Gegensatz zu Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen, hat diese Wegführung als angenehm, überschaubar und kurz läufig beschrieben.

Frage 20 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung von der Sicherheitskontrolle bis zum Gate empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	20	2	24	6	23	8
schlechte Auffindbarkeit	30	3	8	2	14	5
angenehm	0	0	12	3	9	3
anstrengend	40	4	20	5	26	9
überschaubar	0	0	32	8	23	8
unüberschaubar	30	3	16	4	20	7
unkompliziert	10	1	20	5	17	6
umständlich	50	5	16	4	26	9
gut gekennzeichnet	20	2	28	7	26	9
schlecht gekennzeichnet	30	3	8	2	14	5
intuitiv	10	1	16	4	14	5
verwirrend	40	4	16	4	23	8
kurze Wege	0	0	8	2	6	2
lange Wege	70	7	48	12	54	19
unkomplizierte Erschließung	20	2	12	3	14	5
komplizierte Erschließung	30	3	12	3	17	6
leichter Zugang	0	0	4	1	3	1
erschwerter Zugang	40	4	12	3	20	7
beantwortet		10		25		35
übersprungen	0	1	0	1	0	2

Tabelle 16: Frage 20_Abflug Terminal 3_Wegführung von der Sicherheitskontrolle zum Gate

Die 17 Andockpositionen am neuen Terminal 3 führen die Passagiere ebenerdig von ihrem Gate ins Flugzeug. Fliegt man von den G-Gates (Ebene 3), dann wird man über Treppen oder Rolltreppen zum Flugfeld geführt und mit einem Bus zum Flugzeug transportiert.

Frau A, Gehbeeinträchtigung: Auf jeden Fall haben wir gemerkt, dass es zum Flugsteig Stufen gibt ...um



Abbildung 92: Einstieg ins Flugzeug über Treppen

zum Bus zu kommen, der uns dann bis zum Flugzeug gebracht hat ...Es ist ein Wahnsinn, Stufen zu machen, zum Flugsteig, nicht nur für behinderte Menschen, sondern auch für nichtbehinderte Menschen. Es hat heutzutage fast jeder ein Handgepäck mit, jeder hat einen Trolley oder stellen Sie sich vor, Sie haben Kinder mit, kleine Kinder, die Sie tragen müssen. Es war so steil. Einfach dort hinunter mit einem Kind zu gehen, das ist einfach auch gefährlich. Dann haben Sie vielleicht noch ein Gepäck und noch einen Kinderwagen mit.

Alle von den Befragten im Rahmen der qualitativen Interviews, die eine Gehbeeinträchtigung haben oder mit einem Kind und Kinderwagen fliegen mussten, sehen Schwierigkeiten darin, über die Treppe zum Flugfeld zu gehen. Sehbeeinträchtigte und blinde Menschen, haben damit weniger

ein Problem gehabt. Die Menschen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, werden durch einen Spezialtransport ins Flugzeug gebracht. Sie fahren mit einem Aufzug, der von einem Flughafenmitarbeiter bedient wird, zum Flugfeld und danach mit einem Hubwagen bis ins Flugzeug. Alle andere Menschen, die einen Trolley oder Handgepäck mithaben, die sich das Bein verletzt haben und fliegen müssen, aber keinen Mobilitätsservice am Flughafen Wien in Anspruch genommen haben, müssen über die Treppen zum Bus gehen.

Frage 22: Wie haben Sie die Wegführung von dem Gate bis ins Flugzeug empfunden? (Mehrauswahl möglich)

„Kinderwagen über die Stufen tragen“

„umständlich, erschwelter Zugang - Angabe bezieht sich darauf, wenn man mit dem Bus zum Flugzeug gebracht wird und Flugzeug nicht direkt über Tunnel vom Gate betreten kann.“

„Habe das mit dem Mobilitätsservice gemacht“

„sehr oft nur über Treppen“

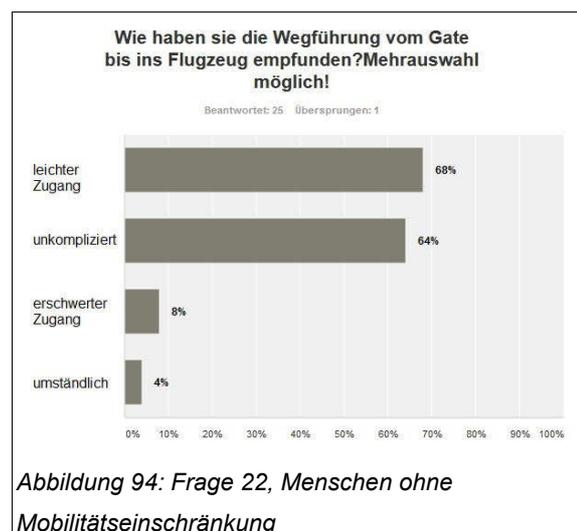
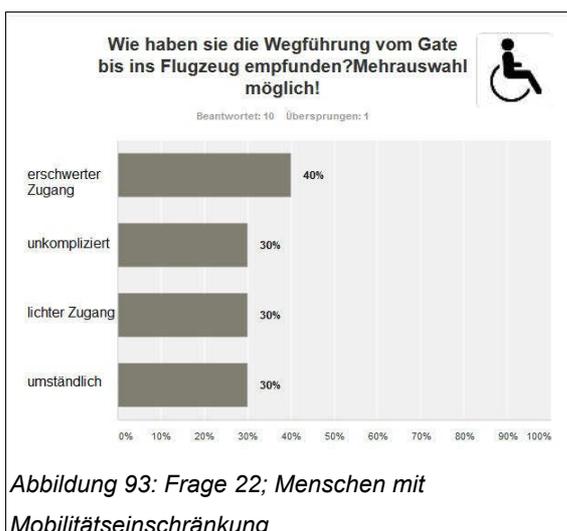
„Da Stufen zu überwinden waren, war der Weg zum Flugzeug für mich eigentlich unzugänglich und nur mit Hilfe möglich“

(Kommentar zu Frage 22 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

„häufig Wartezeiten vor dem Einstieg in den Flieger“

(Kommentar zu Frage 22 aus der Umfrage, Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Durch die Auswertung der Frage 22 *Wegführung vom Gate bis ins Flugzeug* kann man feststellen, dass der Weg zwischen Gate und Flugzeug als eher schwer zugänglich von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (Abb.93) bezeichnet wurde. Die Menschen ohne Mobilitätseinschränkungen (Abb.94) fanden den Weg eher unkompliziert und leicht zugänglich.



Das Visuelle Leitsystem, die Erschließung und Toiletten im Pier-Bereich werden ausführlicher in den Kapiteln 7.6 Visuelles Leitsystem, 7.7 Erschließung und 7.8. Barrierefreie Toiletten betrachtet.

Frau A, Gehbeeinträchtigung: Aber dass die Leute da, jeden, wirklich jeden, nicht nur behinderten Menschen oder Menschen die irgendwie körperlich eingeschränkt sind, sondern dass dieses Terminal praktisch jeden Menschen, den es benutzt behindert und für jeden Menschen praktisch ein Problem ist, das haben wir auch noch gesehen. Also mit den Personen, die mit uns ins Flugzeug eingestiegen sind, die zum Teil viel Gepäck hatten, Kinder hatten, die haben sich alle aufgeregt. Es ist ein Wahnsinn. Der Terminal 3 ist neu gebaut worden. Er ist in einer Zeit gebaut worden, wo das Behindertengleichstellungsgesetz schon in Kraft war. Und dass es Alternativen gibt ...In Oslo, da gab es zu jeder Stiege, die man benutzen muss, hat es dann auch noch einen Aufzug gegeben. Es ist eine Zumutung und es ist eine Zumutung für jeden Gast.

7.4.2. Lounge

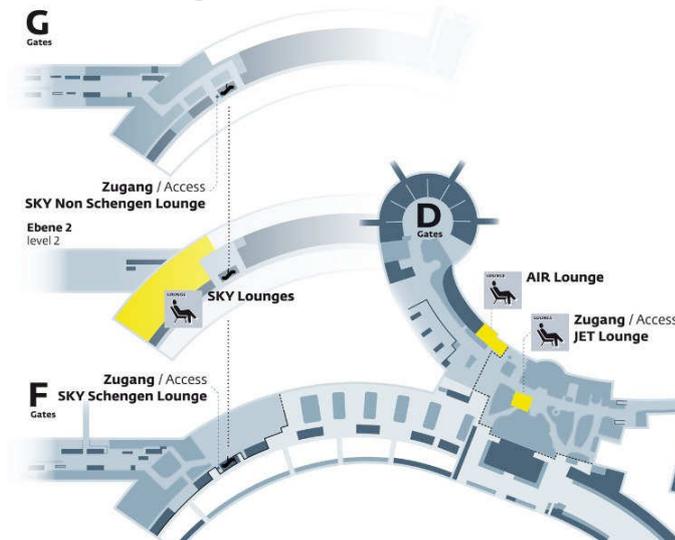


Abbildung 95: Schengen und Non-Schengen – Lounge

Der Lounge-Bereich am Terminal 3 befindet sich auf der Ebene 2 (Abb.95). SKY Lounge (Schengen) ist über einen Aufzug oder eine Rolltreppe von der Ebene 1 erreichbar, aber die Wegeführung zur SKY Lounge (Non-Schengen) ist umständlicher, weil die Passagiere von der Ebene 1 über die Ebene 3 zum Lounge-Bereich auf der Ebene 2 geführt werden. Auch diese Verbindung ist über einen Aufzug oder Rolltreppen möglich.

Quelle Abb.95²²⁷: Flughafen Wien AG

Frau B, Gehbeeinträchtigung: Was ich dann manchmal noch mache ist es, dass ich in die Lounge gehe. Es heißt, wenn ich Zeit genug habe, gehe ich noch zur Lounge. Das ist auch ziemlich lang zu gehen, dass ich mir auch manchmal überlege, ob ich mir das antun soll oder doch lieber nicht. Es ist aber sehr gemütlich und ruhig dort und man kann eine Kleinigkeit essen oder Kaffee trinken. Es ist ganz angenehm, aber es macht es nicht leicht, sagen wir mal so.

Die Wegeführung von der Sicherheitskontrolle bis zur Lounge wurde laut der Umfrageauswertung als eher lang von 30 % der Menschen mit und 13 % der Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen bezeichnet. Über 50 % der Menschen mit einer Mobilitätsbeeinträchtigung haben diesen Weg als umständlich und unüberschaubar empfunden, obwohl ihn Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen eher als angenehm, überschaubar und unkompliziert beschrieben haben (siehe Tabelle 17). Die Erschließung zur Lounge wurde aber von beiden Passagiergruppen eher als kompliziert bezeichnet (20 % der Menschen mit und 8 % der Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen).

227 Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Plan_VIE_Lounges.pdf, abgerufen am 08.03.2015

Frage 21 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung von der Sicherheitskontrolle bis in die Lounge empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	30	3	17	4	21	7
schlechte Auffindbarkeit	20	2	4	1	9	3
angenehm	10	1	8	2	9	3
anstrengend	30	3	4	1	12	4
überschaubar	10	1	13	3	12	4
unüberschaubar	20	2	0	0	6	2
unkompliziert	10	1	21	5	18	6
umständlich	60	6	8	2	24	8
intuitiv	10	1	4	1	6	2
verwirrend	30	3	4	1	12	4
kurze Wege	10	1	8	2	9	3
lange Wege	30	3	13	3	18	6
unkomplizierte Erschließung	10	1	0	0	3	1
komplizierte Erschließung	20	2	8	2	12	4
leichter Zugang	20	2	0	0	6	2
erschwerter Zugang	20	2	0	0	6	2
keine Angabe	10	1	46	11	35	12
beantwortet		10		24		34
übersprungen	0	1	0	2	0	3

Tabelle 17: Frage 21_Abflug Terminal 3_Wegführung von der Sicherheitskontrolle bis in die Lounge_ Menschen mit und ohne Mobilitätsbeeinträchtigung

7.5. Ankunft und Gepäckausgabehalle



Abbildung 96: Gepäckausgabehalle Ebene 0

Die auf der Ebene 1 und Ebene 3 angekommenen Passagiere werden über die drei Erschließungspunkte (siehe Kapitel 7.4.1) auf die Ebene 2 (Transferbereich) weitergeführt, wo sie über einen Aufzug, Treppen bzw. Rolltreppen die Ebene 0 (Gepäckausgabehalle) erreichen können. Nicht nur Schengen und Non-Schengen-Passagiere werden am neuen Terminal getrennt abgefertigt, sondern auch abfliegende und ankommende Passagiere müssen durch getrennte Wege weitergeführt werden. Dadurch kommt es oft vor, dass man durch enge, dunkle Gänge und über schmale Rolltreppen zwischen den verschiedenen Ebenen zur Gepäckausgabehalle gehen muss.

Frau B, Gehbeeinträchtigung: Ich meine, raus geleitet wird man über hunderttausend Gänge. Schön ist es nicht. Also gegen früher, wann das Ankommen in Wien etwas Nettos war. Es war bunt, sagen wir mal so, relativ kurze Wege, dann kam man gleich in diese Vorhalle zur Gepäckausgabe. Dann sind schon leuchtende Klammern von Wien gewesen. Also, irgendwie habe ich mich dann willkommen gefühlt. Das fühle ich jetzt überhaupt nicht.

Da geht man durch dunkle Rolltreppen, durch dunkle enge Gänge. Die Bereiche nach den Rolltreppen, wenn man auskommt sind auch sehr schlecht, weiter angezeigt, wo man hin muss. Die einigen müssen ins Transfer, die anderen müssen raus zum Exit. Das ist für mich dann oft so, dass die Leute dort stehen bleiben und schauen. Da sind die Flächen, dass man sich neu orientiert, viel zu klein. Das ist schlecht gelöst, ist es mir auch eingefallen. Und neulich eben diese langen Gänge, da geht man ewig entlang. Ich meine, es ist nicht verwirrend. Das kann man nicht sagen. Man wird schon logisch weitergeführt und dann kommt man irgendwann zu dieser Gepäckausgabestelle.

Die Wegführung vom Flugzeug zur Gepäckausgabehalle wurde sowohl von Menschen mit (64 % oder 7 Personen), als auch von Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen (50 % oder 13 Personen) als lang empfunden. Während die Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung den Weg zur Gepäckausgabehalle eher als gut auffindbar, überschaubar, gut gekennzeichnet und leicht zugänglich beschreiben, ist er für die Menschen mit einer Mobilitätsbeeinträchtigung eher schlecht auffindbar, unüberschaubar, schlecht gekennzeichnet und schwer zugänglich. Im Gegensatz zu Menschen ohne eine Mobilitätseinschränkung, hat niemand von den Befragten mit Mobilitätseinschränkungen diese Wegführung als intuitiv, kurz läufig, leicht erschlossen oder leicht zugänglich bezeichnet. Beide Passagiergruppen empfinden den Weg als eher umständlich und kompliziert erschlossen (siehe Tabelle 18).

Frage 29 / ANKUNFT Terminal 3	Wie haben sie die Wegführung vom Flugzeug bis zur Gepäckausgabehalle empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	9	1	27	7	22	8
schlechte Auffindbarkeit	27	3	8	2	14	5
überschaubar	9	1	19	5	16	6
unüberschaubar	45	5	12	3	22	8
unkompliziert	18	2	19	5	19	7
umständlich	45	5	23	6	30	11
gut gekennzeichnet	9	1	23	6	19	7
schlecht gekennzeichnet	27	3	15	4	19	7
intuitiv	0	0	12	3	8	3
verwirrend	45	5	15	4	24	9
kurze Wege	0	0	4	1	3	1
lange Wege	64	7	50	13	54	20
unkomplizierte Erschließung	0	0	4	1	3	1
komplizierte Erschließung	27	3	19	5	22	8
leichter Zugang	0	0	8	2	5	2
erschwerter Zugang	27	3	4	1	11	4
keine Angabe	0	0	4	1	3	1
beantwortet		11		26		37
übersprungen	0	1	0	0	0	1

Tabelle 18: Frage 29_Ankunft Terminal 3_ Wegführung vom Flugzeug bis zur Gepäckausgabehalle

Frage 29: Wie haben sie die Wegführung vom Flugzeug bis zur Gepäckausgabehalle empfunden?
(Mehrauswahl möglich)

„Man fährt mit den Rolltreppen mehrmals auf und ab, dann lange Wege in den Gängen.“

„Beim funktionierenden Mobilitätsservice unkompliziert.“

(Kommentar zur Frage 29 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

„Man läuft/ geht VIEL zu lang!!“

„Es war ein Transit Flug nach Paris.“

(Kommentar zur Frage 29 aus der Umfrage, Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Zu den am stärksten frequentierten Zeiten in der Gepäckausgabehalle, wenn alle Rollbänder mit Gepäckstücken beladen sind und die Menschen, die ihr Gepäck bereits haben, aber in Begleitung reisen, auf das Gepäck ihrer Begleitung warten, wirkt dieser Bereich überfüllt und eng. Obwohl die Mehrheit der Befragten die Wartezeit auf das Gepäck als kurz beschrieben haben, kommt es manchmal zu längeren Wartezeiten (siehe Frage 30 Anhang). Daher ist es vor allem für Menschen mit einer Gehbeeinträchtigung, Erziehende mit Kleinkindern und ältere Menschen wichtig, dass sie einen Sitzplatz finden, wo sie auf ihren Koffer warten können.

Frage 30: Wie würden Sie die Gepäckausgabehalle beschreiben? (Mehrauswahl möglich)

„Sitzplätze fehlen immer noch.“

(Kommentar zur Frage 30 aus der Umfrage, Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Aus der Auswertung der Umfrage, kann man ablesen, dass die Gepäckausgabehalle keine großen Schwierigkeiten für die Flugreisende, die am Terminal 3 angekommen sind, darstellt. Trotzdem wird sie, im Gegensatz zu Befragten ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen, von mobilitätsbeeinträchtigten Menschen als eher unüberschaubar empfunden. Erstere beschreiben die Gepäckabgabehalle als eher überschaubar und angenehm (siehe Abb.97, Abb.98).



Abbildung 97: Frage 30_ Ankunft Terminal 3
Wegführung vom Flugzeug zur Gepäckausgabehalle_Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung



Abbildung 98: Frage 30_ Ankunft Terminal 3
Wegführung vom Flugzeug zur Gepäckausgabehalle_Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung

7.6. Visuelles Leitsystem

An das visuelle Leitsystem von Terminal 3 wurde die schärfste Kritik seitens Medien, Behindertenorganisationen und Betroffenen gerichtet. Zum Leitsystem gehören alle Hinweisschilder und Monitore, aber auch die architektonische Gestaltung des Gebäudes selbst. Ein Flughafen ist ein sehr komplexes Gebäude, vor allem weil es an Flughäfen nicht nur die Nutzerbedürfnisse zu erfüllen, sondern auch viele Sicherheitsbestimmungen, wie z. B. klare Trennung der Wegeführung von Schengen- und Non-Schengen-, abfliegenden und ankommenden Passagieren, einzuhalten sind. Weil es dadurch zu komplizierten Passagierströmen im Gebäude kommen kann, wird bei solchen großen Bauvorhaben ein visuelles Leitsystem eingesetzt.

Ein neuer Terminal mit einem neuen Leitsystem, das in Einklang mit der in schwarz-weiß gehaltenen minimalistischen Architektur des „Check-In 3“ steht, ähnlich den international bekannten Piktogrammen ist und gleichzeitig etwas Einzigartiges und Ortsgebundenes darstellt, ohne dass es an Funktionalität und Lesbarkeit verliert – dies waren einige der Planungsgrundsätze des Designerbüros Intégral Ruedi Baur Paris, das das Leitsystem am Terminal 3 geplant hat.²²⁸

7.6.1. Statisches Leitsystem

Zum statischen Leitsystem gehören alle hinweisende Schilder und Piktogramme. Als Ergebnis der Beratungen von den Arbeitsgruppen betreffend die Barrierefreiheit am Terminal 3, wurde das statische Leitsystem neu geplant und zum Teil auch bereits umgetauscht. Die Kritik zu den Schildern, aber auch zu den neu und speziell für Terminal 3 entworfenen Piktogrammen, war die, dass sie einen geringen Kontrast zur Hinweistafel und zur Umgebung gehabt haben, z. B. grau auf grau oder ein graues durchsichtiges Muster auf einer weißen durchsichtigen Tafel.

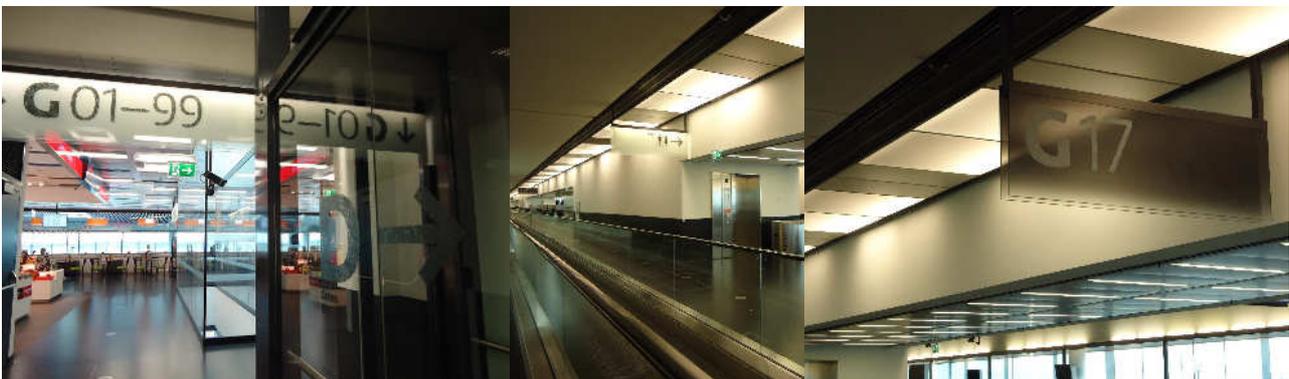


Abbildung 99: visuelles Leitsystem alt

²²⁸ Jenny REISING, eg magazine No. 03, 2012: „Vienna International Airport Wayfinding“, Online: <https://www.segd.org/vienna-international-airport-wayfinding>, abgerufen am 06.03.2015

Die schlechte Lesbarkeit ergibt sich dadurch, dass die Beschriftung zum Teil viel zu klein war, so dass man sie aus der Entfernung nicht mehr erkennen konnte (siehe Abb.111, Kapitel 7.7.4 Laufbänder). Die Platzierung von einigen Schildern war verwirrend – was zusätzlich die Probleme mit den langen Wegen im neuen Terminal 3 verstärkte. Die neuen, speziell für den Flughafen Wien entworfenen Piktogramme (siehe Abb.109, Kapitel 7.7.3. Treppen und Abb.114, Kapitel 7.8. barrierefreie Toiletten) konnten, wegen geringem Kontrast, schwer visuell wahrgenommen werden. Sie waren zum Teil unverständlich, vor allem deswegen, weil es keine einheitliche Gestaltung im Einklang mit dem übrigen visuellen Leitsystem gab.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: *Generelle Wegweiser sollen groß genug sein, dass sie auch für einen schlechte Visus, also sagen wir 0,1 z. B. aus einer gewissen Entfernung lesbar sind. Es ist für mich nichts nervender, als zu einem Schild zuzulaufen und dann darunter zu stehen und so hinauf zu schauen, damit ich gerade noch einen Betrachtungsabstand kriege, in dem ich es noch entziffern kann und hinterher komme ich noch drauf, dass das der falsche Weg war. Dann habe ich nämlich diesen Weg, also, diesen Weg wo Leute gehen, wo ich auf die Leute aufpassen muss, eigentlich umsonst. Ich bewege mich auf ein Schild, um es zu erkennen und dann komme ich darauf, wenn ich direkt darunter stehe, das das falsche war. Dann muss ich mir das nächste Schild suchen. Das heißt, wenn Schilder, generell Informationsträger, so gestaltet sind, dass sie auch mit einem schlechten Visus noch auf einiger Distanz, sagen wir auf 10 m z. B. erkennbar sind, dann hilft das auch sehr viel der Orientierung. Die Erkennung wird durch größere Schrift, durch größeren Kontrast, durch Vermeiden von Reflexionen auf dem Schildmaterial und durch guten Beleuchtung verbessert.*

(...) Damit ein Schild genutzt werden kann, durch einen Sehbehinderten, durch mich, müssen zwei Faktoren erfüllt sein. Der eine ist die Wahrnehmung. Ich muss wissen, dass dort ein Schild ist. Die Wahrnehmung wird durch ein enges Blickfeld verhindert. Das heißt, wenn es nicht in meinem Blickfeld ist, dann habe ich auch keine Chance es wahrzunehmen. Der andere Faktor ist ein großer Kontrast und danach muss die Lesbarkeit gegeben sein. Das ist für einen Sehenden meistens ein Prozess. Also man nimmt es wahr und man liest es schon. Für Sehbehinderte sind das oft zwei getrennte Prozesse, für die wohl sehr oft viel Zeit vergeht. Also ich bringe noch einmal das Beispiel, ich sehe über die Raumdistanz, dass dort etwas in Gelb leuchtet. Es könnte ein Schild sein. Ich bewege mich darauf zu und erst dann kann ich erkennen, was darauf steht. Diese beiden Sachen sind wichtig um die Orientierung im Raum zu verbessern.

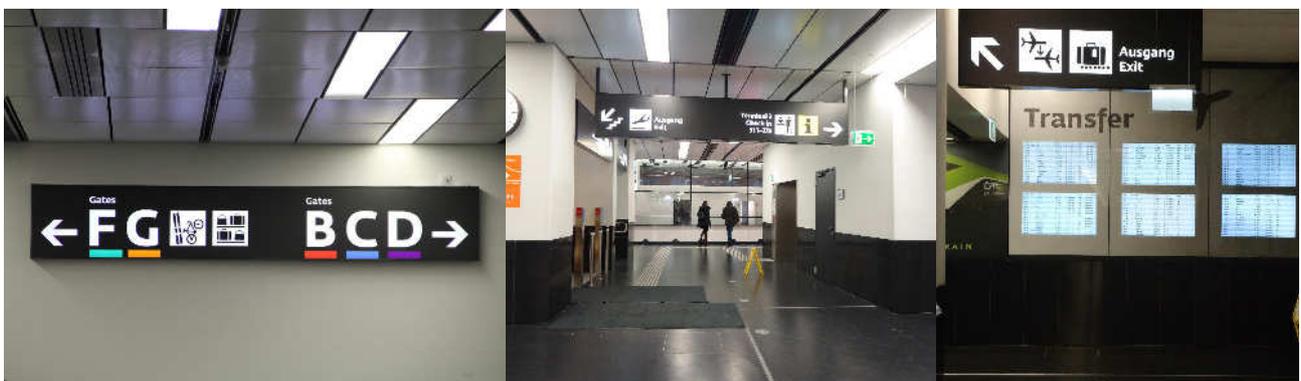


Abbildung 100: visuelles Leitsystem neu

Bei der neuen Beschilderung, wurden die international üblichen Piktogramme als Grundlage genommen und im neuen Farbkonzept (weiß auf schwarz), einheitlich mit den Hinweistafeln, ausgeführt. Es wurde ein Farbschema für die einzelnen Gates ausgearbeitet, so dass sie leichter zu erkennen und zu merken sind (siehe Abb.100). Die Beschriftung ist jetzt größer und wegen des deutlich besseren Kontrastes auch leichter visuell wahrzunehmen.

Herr E, hochgradige Sehbeeinträchtigung: *Es ist ziemlich in Mode Punktlichtquellen zu verwenden. Diese Gasentladungslampen, diese Natriumdampf oder Quecksilberdampf, was auch immer, sind, im Gegensatz zu Nierenröhren, Punktlichtquellen, die einen sehr scharfen Lichtkegel nach unten werfen. Das ist kein Problem, weil wir hohe Räume haben. Das heißt, bis der Lichtkegel unten ist, haben wir am Boden schon eine gleichmäßige Ausleuchtung. Was aber jetzt passiert ist, dass die Schilder, die in halber Raumhöhe angebracht werden im Dunkeln sind. Das heißt, das Schild fällt mir nicht auf.*

7.6.2. Info-Monitore und -tafeln

Die Monitore wurden vor allem wegen der schlechten Lesbarkeit kritisiert (Abb.102). Das ergibt sich weil die Schrift zu klein ist und hinter einer stark spiegelnden Glasfläche angebracht ist. Manche von den Monitoren sind auch weit über Kopf angebracht – schlecht zu erkennen und schwer lesbar. Positiv bei der Ausführung der Monitore ist das, dass sie entweder in einer Wand oder in einer bis zum Boden durchgehende Informationstafel integriert sind, so dass sie nicht mit einem Blindenstock unterlaufen werden können.

Im Rahmen der Umbauarbeiten am Terminal 1 (Abb.101) wurden die neu geplanten und umgestalteten Monitore bereits eingebaut. Die gleiche Monitore werden auch im neuen Terminal 3 die alten ersetzen. Wegen eines besseren Kontrastes und der Anbringung der Informationen auf Augenhöhe, ermöglichen die neue Monitore eine deutlich bessere Lesbarkeit.



Abbildung 101: Monitore neu – Terminal 1

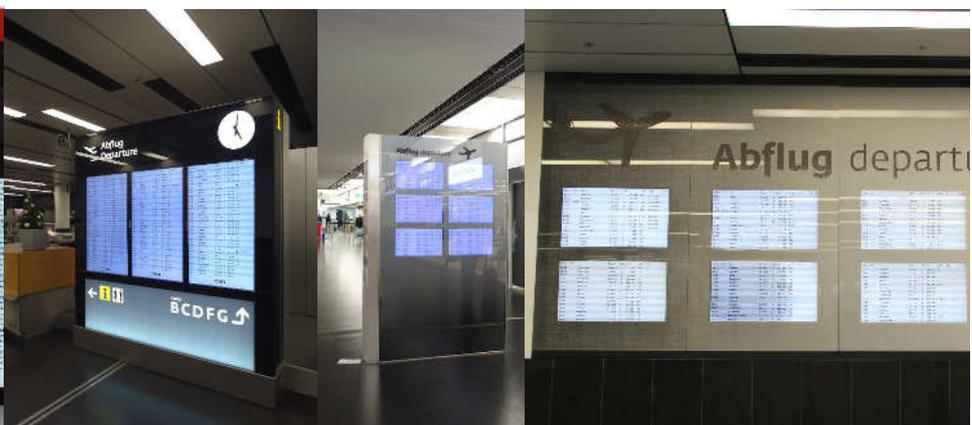
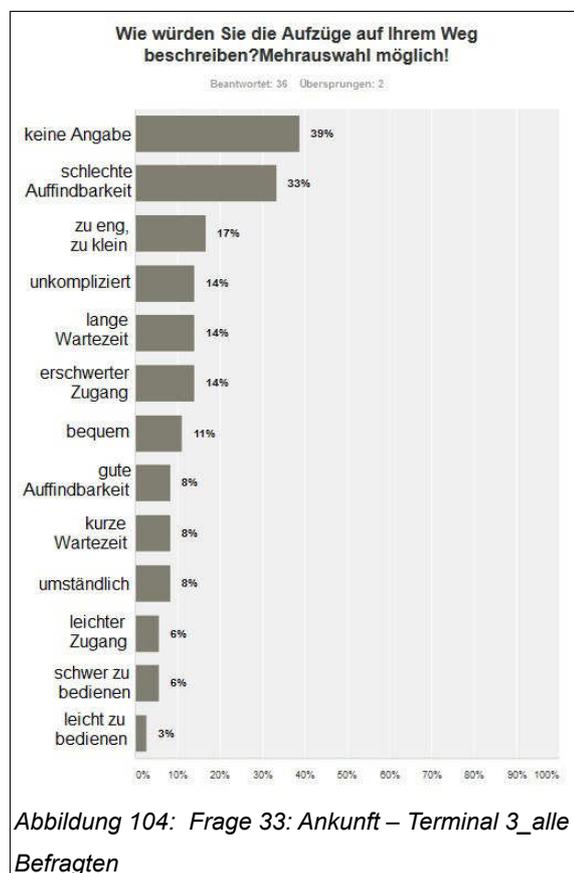
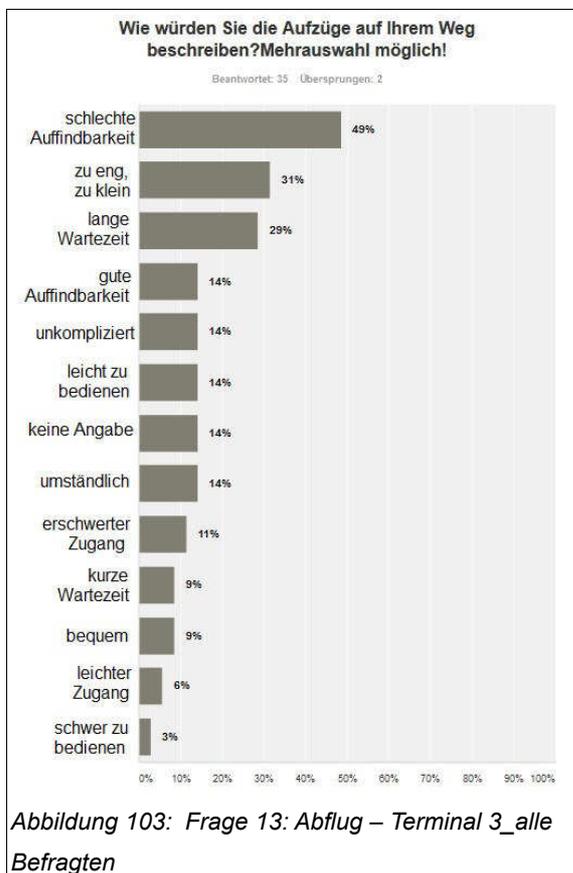


Abbildung 102: Monitore Terminal 3

7.7. Erschließung

7.7.1. Aufzüge

Die Ergebnisse aus der Umfrage zeigen, dass die Aufzüge am Terminal 3 eher schlecht auffindbar, eng und klein sind, wodurch es oft zu längeren Wartezeiten kommt. Die Ergebnisse aus der Frage 13 beziehen sich auf alle Befragten, die vom Terminal 3 abgeflogen sind (Abb.103) und die, aus der Frage 33 auf alle Befragten, die am Terminal 3 angekommen sind (Abb. 104). Es ist festzustellen, dass sowohl die Aufzüge im öffentlichen Bereich, als auch die im Pier-Bereich, nach der Sicherheitskontrolle, im Terminal 3 schlecht auffindbar und zu klein sind. Am häufigsten wurde bei der Frage 33 *Bewertung der Aufzüge auf dem Weg nach der Ankunft am Terminal 3*, von 39 % aller Befragten, die am Terminal 3 angekommen sind, die Antwort „keine Angabe“ gegeben. Das spricht wieder dafür, dass die Aufzüge in diesem Bereich zu wenig sind und die Passagiere meistens über Treppen und Rolltreppen geführt werden.



Beispielhaft werden in Abb.105 zwei von insgesamt vier Aufzügen der Ankunftshalle dargestellt (siehe Abb.122, Kapitel 9.4 Übersichtsplan Flughafen Wien, Anhang). Nur einer davon fährt alle 3 Ebenen im Gebäude an. Die anderen drei stellen die Verbindung zwischen der Ebene 0 und Ebene 1 des Terminals 3 her, zwei davon verbinden den Bahnsteig mit der Ankunfts- bzw. Abflugebene. Die vorhandenen Aufzüge sind für ein Bauwerk dieser Größenordnung unterdimensioniert und nicht normgerecht ausgeführt.

Die Aufzüge am Terminal 3 erleichtern den Wechsel zwischen den verschiedenen Ebenen für alle Menschen, indem sie Wege verkürzen. Sie ermöglichen das Fliegen für alle Rollstuhlbenutzer. Deswegen müssen Aufzüge im Terminalgebäude, über eine Kabinengröße von ca. 110 x 140 cm und über einen Spiegel, gegenüber der Tür angebracht, verfügen. Nur so können die Rollstuhlbenutzer problemlos rückwärts aus dem Aufzug fahren. Anstatt des Spiegels, wurde in einem der Aufzüge auf alle drei Wände eine Plakatwerbung angebracht. Die freie Bewegungsfläche von 150 x 150 cm ist bei allen Aufzügen gegeben und die Bedienungselemente sind auch auf die richtige Höhe zwischen 85 cm und 100 cm montiert. Ein durchgehender Handlauf ist in dem Aufzug der Abb. 105 nicht zu finden, obwohl das vorhandene Stück Handlauf auf der richtigen Höhe positioniert ist.

Frage 33: Wie würden Sie die Aufzüge auf Ihrem Weg beschreiben? (Mehrauswahl möglich)

„Wie bereits gesagt, Touchbedienung für Blinde unmöglich, Sprachausgabe samt Ansage von Stockwerken und Braille Kennzeichnung von Tasten / haptische Bedienungsmöglichkeiten erforderlich.“

(Kommentar zur Frage 33 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

Herr G, Blindheit: *Es wäre vielleicht auch gut so etwas zu machen, wie bei den Wiener Linien, bei den Aufzügen. Wenn man z. B. bei der U-Bahn einen Aufzug benutzt und man ins Zwischengeschoss fährt, wird angesagt, wo man da hinkommt. Zum Beispiel bei der U3 Station Neubaugasse, wenn ich ins Zwischengeschoss fahre und der Lift stehen bleibt, dann sagt es an: „Zwischengeschoss, Ausgang Stiftgasse /Kirchengasse“ usw. Also das ist ganz gute Sache. Vielleicht wäre es auch ganz günstig so etwas bei den einzelnen Abschnitten am Flugplatz auch zu machen, dass man, wenn es nicht automatisch geht, dass man wenigstens weiß, ok ...man passiert jetzt irgend eine Tür und wenn man das einheitlich gestaltet, dass man, sagen wir rechts von der Tür an der Wand, einen Schalter hätte, wo man draufdrückt und dann sagt irgend so eine Sprachausgabe: „Halle so und so, Zugang zu den Schaltern der Fluglinie so und so, oder Zugang zu den Gates 1 bis irgendwas.“ Also wo man akustische Informationen kriegen könnte.*

Die barrierefreie Ausstattung der Aufzüge für blinde und sehbeeinträchtigte Menschen, wie tastbare Stockwerksnummerierung, farblich kontrastierende und akustische Informationen, kontrastreiche Stockwerksanzeige, deutliche Stockwerksansage und akustische Informations- und Notrufeinrichtungen mit induktiver Höranlage für hörbeeinträchtigte Menschen, ist bereits bei manchen Aufzügen vorhanden.

Es fehlt eine klare und stark kontrastierende visuelle, sowie tastbare Information vor den Aufzügen über das Geschoss in dem man sich gerade befindet und über die nächsten Geschosse, die mit dem Aufzug zu erreichen sind.

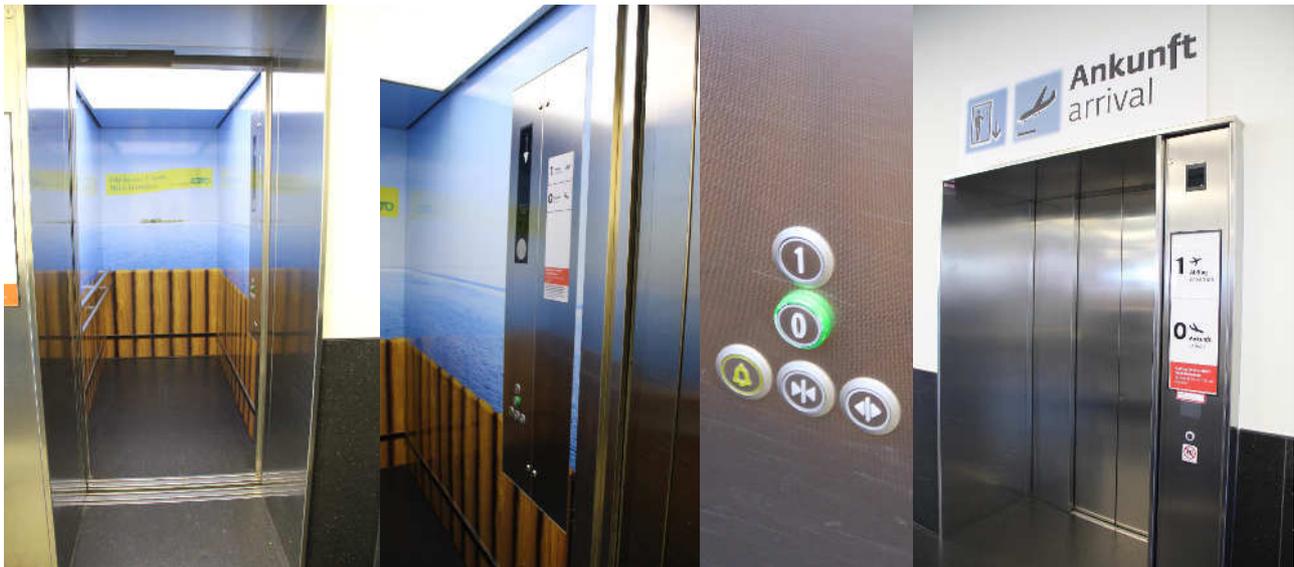


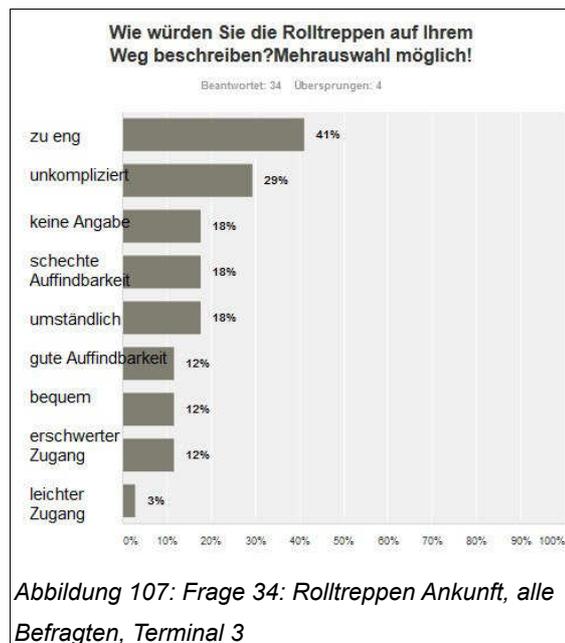
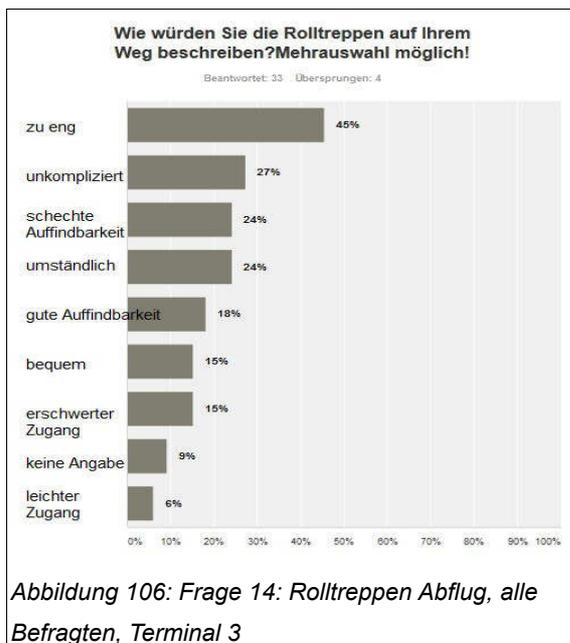
Abbildung 105: Aufzüge in der Ankunftshalle

Nach den Umbauarbeiten zur Barrierefreiheit am Terminal 3 wurden zusätzliche Aufzüge im öffentlichen Terminalbereich eingebaut. Die bestehenden wurden bereits zum Teil barrierefrei angepasst. Manche von den Aufzügen in der Ankunftshalle, sind bereits mit dem Blindenleitsystem, das zwischen dem Bahnsteig und der Ebene 0 verläuft, verbunden. Die Aufzüge sind immer noch in Nischen eingebaut, aber durch das neue klare, farblich kontrastierende und gut lesbare visuelle Leitsystem, sind sie leichter zu finden.

7.7.2. Rolltreppen

Die vertikale Verbindung im Terminalgebäude erfolgt noch über Rolltreppen, die meistens in den gleichen Erschließungskernen, wie die Aufzüge und Treppen zu finden sind. Besonders an Flughäfen, wo fast alle Menschen mit einem Koffer unterwegs sind, ist es wichtig, dass die vertikale Erschließung neben Treppen auch mittels Rolltreppen oder Aufzügen gut funktioniert. Dadurch, dass die Aufzüge am Terminal 3 nicht ausreichend, unterdimensioniert und zum Teil nicht normgerecht ausgeführt sind, ist die barrierefreie Verbindung über Rolltreppen besonders wichtig. Die Rolltreppen müssen nicht nur barrierefrei zugänglich sein, sondern auch entsprechend der Bauwerksgröße und der Menschenfrequenz dimensioniert werden. Ein großer Koffer, den man über eine Treppe mittragen muss, behindert alle Menschen, die sonst ohne Mobilitätsbeeinträchtigung leben.

Die Ergebnisse aus der Umfrage (siehe Abb.106 und Abb.107) zeigen, dass die Rolltreppen am Terminal 3 auf dem Weg zum Check-in-Bereich und Flugzeug, aber auch auf dem Rückweg zur Gepäckausgabehalle bei einer Ankunft, als eher eng und schlecht auffindbar empfunden wurden. Als leicht zugänglich und bequem wurden sie seltener beschrieben.



Vergleicht man die Ergebnisse der Frage 14 und Frage 34 von Menschen mit und Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen, so fällt auf, dass Menschen mit Mobilitätseinschränkungen mehr Schwierigkeiten bei der Benutzung der Rolltreppen am Terminal 3 gehabt haben (siehe Anhang). Im Gegensatz zu Menschen ohne wurden die Rolltreppen von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen als umständlich empfunden.

Auch der Zugang zu den Rolltreppen wurde von 40 % der abfliegenden Passagiere mit und von nur 4 % der abfliegenden Passagiere ohne Mobilitätsbeeinträchtigung als schwer empfunden, wobei genau so viele der Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung, den Zugang zu den Rolltreppen bei ihrem Abflug als leicht empfunden haben. Auch entlang der Wegeführung bei einer Ankunft wurde der Zugang zu den Rolltreppen eher für mobilitätsbeeinträchtigte Menschen problematisch.

Der Zugang zu den Rolltreppen ist vor allem im öffentlichen Bereich, wo mehr Menschen mit Gepäck unterwegs sind, durch Poller verengt. Eine geringe Durchgangsbreite (geschätzt weniger als 90 cm) muss den Zugang von Menschen mit Großgepäck und Kinderwagen sperren. Die Poller bei den Zugängen vor den Rolltreppen sind zwar entsprechend der ÖNORM B 1600 mit einer Schwarz-Weiß-Markierung gekennzeichnet, aber die Verengung der Zugänge stellt ein Hindernis für alle Flughafenbenutzer dar. Deswegen bildet sich oft vor den Rolltreppen Staus (siehe Abb.75, Kapitel 7.2.1. Ankunftshalle).



Abbildung 108: Rolltreppen, Poller

„4.4 Möblierung

4.4.1 Hindernisse im öffentlichen Raum

Poller, Hydranten, Träger von Verkehrszeichen und Ampelanlagen, Abfallkörbe und -container, Gewächströge, Parkbänke, Absperrungen, Leitsysteme u. a. m. müssen so platziert werden, dass die Durchgangsbreite von 90 cm nicht unterschritten wird (...). Die Kennzeichnung(...) sollte bei Pollern (...) im oberen Drittel angeordnet werden.“²²⁹

Frage 14: Wie würden Sie die Rolltreppen auf Ihrem Weg beschreiben? (Mehrauswahl möglich)

„überschaubar“

„Die Trolleyabweiser sind für blinde Menschen ein Hindernis. Die Rolltreppen sind zu eng und selbst für sehende Menschen ist es nicht sofort erkennbar, wo es die Aufstiegshilfen in der Halle gibt.“

„Ich kann keine Rolltreppen benutzen.“

(Kommentar zur Frage 14 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

„Es gibt keine.“

(Kommentar zur Frage 14 aus der Umfrage, Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung, siehe Anhang)

7.7.3. Treppen



Abbildung 109: Treppen

Die Treppen im Terminal 3 wurden entsprechend der ÖNORM B 1600 mit kontrastierender Markierung der ersten und der letzten Stufe für sehbeeinträchtigte Menschen gekennzeichnet. Auch die Handläufe bei den Treppen wurden normgerecht auf den entsprechenden Höhen angebracht. Blinden Menschen haben im Normalfall keine Probleme über Treppen zu gehen. Doch die Benutzung der Treppen von blinden Menschen ist am neuen Terminal 3 wegen fehlenden Blindenleitlinien, die zu den Treppen führen und taktilen Stockwerksnummerierungen an den Handläufen, nicht möglich. Abgesehen davon sind die Treppen im

229 ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 27, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Terminalgebäude für blinde Menschen nicht nur ungeeignet, sondern auch wegen fehlenden Aufmerksamkeitsfelder an den Auf- und Abgängen gefährlich. Ein wichtiges Detail der Treppen sind die Handläufe. Durch einer Anbringung der Handläufe in der Wand, entsteht bei manchen Treppen ein scharfes Eck im Nutzungsbereich der Handlauf, das als Verletzungsgefahr betrachtet werden kann.

„An sich wäre die Ausführung dieser Handläufe vollkommen in Ordnung, ergonomisch geformt und Quelle normgerecht, wären sie nicht in die Wand versetzt. Wie groß eine Nische sein muss oder zu gestalten ist, wenn der Handlauf in die Wand versetzt ist, das ist in keiner Norm so genau beschrieben – da muss man auf den Hausverstand der Planer setzen. Wäre die Nische zum Beispiel wesentlich größer bemessen und das Eck, das an den Enden in den Bereich steht, wo man den Handlauf umgreift, würde abgeschrägt, wäre es schon viel besser nutzbar. Ursprünglich waren an den Ecken zusätzlich noch Schilder des visuellen Leitsystems so montiert, dass ihre scharfen Ecken genau in den Bereich geragt haben, wo man beim Umgreifen des Handlaufs mit dem Unterarm entlang bewegt. Geht man dann die Stiegen zügig hinunter, passiert es leicht, dass man sich an der scharfen Kante verletzt. Einem blinden Kollegen ist das bei einer unserer



*Begehungen selbst passiert – er ist mit normalem Gehtempo mit der Oberseite seines Unterarms gegen die unerwartete Kante gestoßen und hat sich dabei ziemlich weh getan. Dieses konkrete Problem wurde daraufhin gleich behoben, indem die Schilder höher montiert wurden.“, so **DI Doris Ossberger, Referentin für barrierefreies Bauen beim Blinden- und Sehbehindertenverband Österreich***

Abbildung 110: Handlauf bei Treppen, Detail
Foto: Doris Ossberger, BSVÖ

Quelle Abb.110²³⁰: Doris Ossberger, BSVÖ

7.7.4. Laufbänder



Abbildung 111: Fahrbänder Pier-Bereich

Laufbänder im Pier-Bereich sind für viele gehbeeinträchtigte Menschen eine wichtige Hilfe, weil sie die langen Abstände verkürzen. Sie könnten auch besonders dann die Mobilität von den Rollstuhlfahrern unterstützen, wenn man in einem mechanischen Rollstuhl sitzt, der durch Muskelkraft betrieben wird. Der Zugang zu den Laufbändern ist analog zu den Rolltreppen durch Poller verengt, so dass man mit dem Rollstuhl oder Kinderwagen nicht hineingelangen kann. Trotz der Sperre werden aber die Laufbänder, soweit möglich, von Müttern mit Kinderwagen benutzt.

Interviewer: Haben Sie die Laufbänder auf Ihrem Weg mit dem Kinderwagen benutzt?

Frau I, Mutter mit Kleinkind und Kinderwagen: Ja, mein Kinderwagen geht da rein. Wenn man aber einen größeren Kinderwagen hat, kann man sie nicht benutzen.

7.7.5. Blindenleitsystem

Die horizontalen Verbindungswege müssen mit einem durchgehenden, gut geplanten und zu den wichtigsten Punkten am Flughafen führenden Blindenleitsystem gekennzeichnet werden, damit sie von blinden und sehbeeinträchtigten Menschen überhaupt wahrgenommen werden können. Bei einem gut funktionierenden Blindenleitsystem ist es für blinde Menschen sogar vorstellbar, die Passagierwege am Terminal 3, Flughafen Wien auch ohne Mobilitätsservice alleine zu gehen. Dies bestätigen auch die qualitativen Interviews. Auch ist das deren Menschenrecht und für den Flughafen Wien eine Maßnahme, bei der man nicht nur beim Mobilitätsservice sparen würde, sondern mehr und zufriedenere Fluggäste gewinnen könnte.

Interviewer: Das heißt, dass Sie nie den Weg alleine gegangen sind?

Frau H, Blindheit: Nein. Das wäre auch nicht möglich, weil erstens kein Plan und keinerlei Leitsysteme vorhanden sind. Irgendwo haben sie Leitsysteme gemacht, ich kann aber jetzt gar nicht sagen wo, weil ich es mir nicht genauer angeschaut habe. Was meiner Meinung nach gut wäre, das ist jetzt gleich einmal einen Tipp für den Flughafen, wäre ein Audio Guide, so zu sagen eine Audiobeschreibung, vom Flughafen. Also etwas, was man sich auch bestellen kann, wo man sich auf die Reise vorbereiten kann. Etwas, was ich mir zu Hause anhören kann, z. B. die Beschreibung, wie der Weg von der S-Bahn in die Check-In Halle geht oder so.

Interviewer: Gibt es etwas, was man am Flughafen Wien noch machen kann, dass Sie den Weg auch alleine schaffen oder sind Sie eher dafür, dass Sie eine Begleitperson immer dabei haben?

Herr G: Wenn es irgendwie Möglichkeiten gäbe, das alleine zu bewältigen, dann würde ich das natürlich auch machen.



Abbildung 112: Bodenleitlinien vor dem Mobilitäts- und Familienservice

Abzweigungen und Kreuzungen eines Blindenleitsystems werden laut ÖNORM V 2102-1 durch Aufmerksamkeitsfelder gekennzeichnet, die im 90° Winkel zu den Bodenleitlinien stehen müssen. Das Blindenleitsystem, das zum Mobilitäts- und Familienservice führt, ist für blinde Menschen verwirrend und nicht normgerecht ausgeführt. Zum Teil ist das vorhandene Blindenleitsystem aus eingefrästen Bodenleitlinien auch für sehbeeinträchtigte

Menschen wegen des schlechten Kontrastes zum Boden nicht nutzbar.

Das Blindenleitsystem wurde im Rahmen der Ausbesserungsarbeiten am Terminal 3 ergänzt und umgebaut, so dass es heute am Terminal 3 eine logische und durchgehende Wegeführung zwischen dem Bahnsteig (Ebene -2) und der Ankunftshalle gibt. Auch im Außenbereich, entlang des Gebäudes wurden zusätzliche Blindenleitlinien verlegt. Das Blindenleitsystem muss aber alle Anreisepunkte mit den wichtigen Informations- und Serviceschalter im Terminalgebäude logisch und fehlerfrei in der Ausführung verbinden, sowie Gefahren, wie z. B. Treppenauf- und abgänge, sichern, damit die Wegeführung am Terminal 3 auch für blinde Menschen funktioniert.

7.8. Barrierefreie Toiletten

„Bei den Toiletten gab es einfach Ausstattungsmerkmale, die den Richtlinien nicht entsprochen haben. Das heißt, es sind entweder Haltegriffe zu kurz oder falsch montierte Notrufe. Es gab einfach überall Notrufe. Allerdings bei den Notrufen, die ganz oben montiert sind, hat die Schnur zum Aktivieren gefehlt. Das heißt, dass man sie nicht benutzen konnte. Das wurde mittlerweile alles geändert.“, so **Markus Ladstätter, Verein BIZEPS**

Die barrierefreien Toiletten wurden nach den Beratungen der Arbeitsgruppen entsprechend der ÖNORM B 1600 umgebaut. Manche davon verfügen über 4 Notrufe, eine Gegensprechanlage und einen elektrisch verstellbaren WC-Sitz (siehe Abb.113), sowie eine Anzeige, aus der Entfernung gut sichtbar, ob die Toilette frei ist (siehe Abb.115) – Ausstattungen, die von der ÖNORM nicht verlangt werden und einen höheren Standard aufweisen.

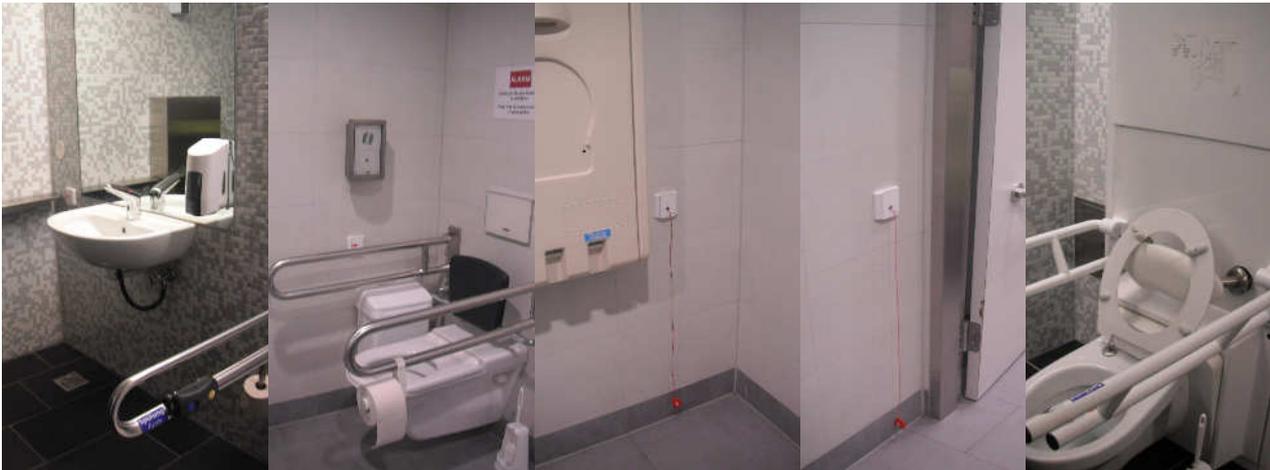


Abbildung 113: Barrierefreie Toiletten – Ausstattung und Notruftaster

Ein Teil der barrierefreien Toilettenanlagen wurden im Rahmen der Umbauarbeiten mit elektrischen Türöffner versehen. Früher waren sie so positioniert, dass man beim Betätigen des Knopfes im Öffnungsbereich der Tür stand, so dass die Tür nicht aufgehen konnte (siehe Abb.115). Die barrierefreien Toilettenanlagen sind aber immer noch, aufgrund fehlender visuellen Kontraste und akustischen und taktilen Informationen für sehbeeinträchtigte und blinde Menschen nicht geeignet. Sie sind auch nicht mit dem Blindenleitsystem verbunden.

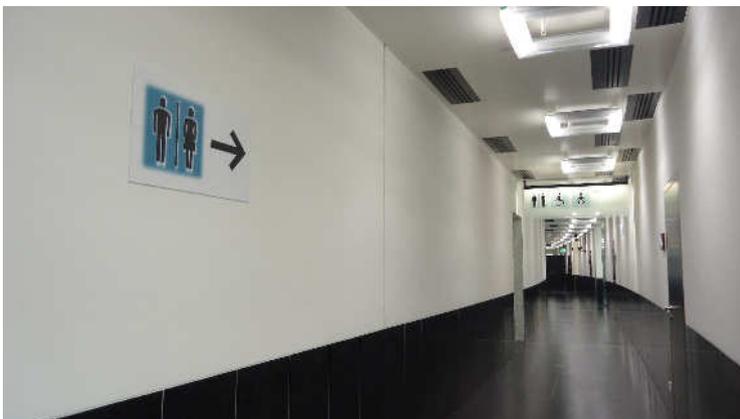


Abbildung 114: Toilettenanlagen im Pier

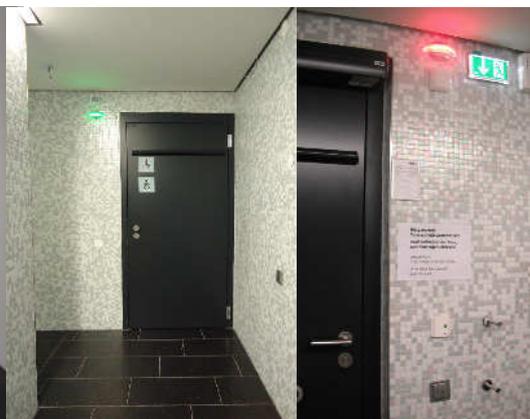


Abbildung 115: Automatische Türöffnung Toiletten

Die häufigste Kritik an den Toilettenanlagen, wie aus den qualitativen Interviews und der Umfrage ersichtlich, richtet sich aber nicht an die Funktionalität der Toiletten, sondern an deren Anzahl, Auffindbarkeit und Zugänglichkeit. Toilettenanlagen im ganzen Terminalgebäude sind sehr oft in Nischen oder hinter Brandschutztüren versteckt und schlecht gekennzeichnet (Abb.114). Durch das neue visuelle Leitsystem sind sie am Terminal 3 leichter zu finden, aber deren Anzahl wird so bleiben.

Frage 24: Wie würden Sie die barrierefreien Toilettenanlagen beschreiben? (Mehrauswahl möglich)

„Unterschiedlich, je nach Örtlichkeit.“

„Es sind viel zu wenige barrierefreien Toiletten vorhanden.“

„immer über Stiegen zugänglich“

(Kommentar zur Frage 24 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen, siehe Anhang)

Frau H, Blindheit: Ich habe dann auf das WC müssen und genau wo eine Rolltreppe quasi hinaufkommt, war eine Toilette, wo halt Leute angestanden sind. Das heißt, es hat sich dort ein völliger Stau gebildet, natürlich auch einen Unmut, weil die, die von der Rolltreppe rauf kamen, wollten an der Schlange vorbei und die Schlange konnte natürlich nicht ausweichen, weil zu wenig Toiletten sind. Also es sind auch meiner Meinung nach, zu wenig Toiletten. Für einen Flughafen, für einen Check-In, also für einen wirklichen Terminal sind meiner Meinung nach zu wenig Toiletten an einem Punkt immer.

Die nachstehenden Tabellen zeigen die Ergebnisse aus der Frage 24 und Frage 36 *Barrierefreie Toilettenanlagen* aus der Sicht der mobilitätsbeeinträchtigten Menschen, die vom Terminal 3 abgeflogen oder angekommen sind. Schlecht auffindbar, schlecht gekennzeichnet, zu eng, zu klein und lange Wartezeiten (zu wenige Toilettenanlagen) betreffen die barrierefreien Toilettenanlagen sowohl im öffentlichen Bereich, als auch im Pier-Bereich des neuen Terminals. Die weiteren Ergebnisse aus der Umfrage zum Thema Toilettenanlagen findet man im Anhang.

Frage 24 / ABFLUG Terminal 3 Wie würden Sie die barrierefreien Toilettenanlagen beschreiben?	(Mehrauswahl möglich)		Frage 36 / ANKUNFT Terminal 3 Wie würden Sie die barrierefreien Toilettenanlagen beschreiben?	(Mehrauswahl möglich)	
	Mobilitätseinschränkung			Mobilitätseinschränkung	
	%	Anzahl		%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	0	0	gute Auffindbarkeit	0	0
schlechte Auffindbarkeit	40	4	schlechte Auffindbarkeit	27	3
gut gekennzeichnet	0	0	gut gekennzeichnet	0	0
schlecht gekennzeichnet	20	2	schlecht gekennzeichnet	27	3
leicht zu bedienen	0	0	leicht zu bedienen	9	1
schwer zu bedienen	20	2	schwer zu bedienen	9	1
bequem	10	1	bequem	9	1
zu eng, zu klein	30	3	zu eng, zu klein	18	2
kurze Wartezeit	0	0	kurze Wartezeit	0	0
lange Wartezeit	10	1	lange Wartezeit	9	1
unkomplizierte Erschließung	0	0	unkomplizierte Erschließung	0	0
komplizierte Erschließung	10	1	komplizierte Erschließung	18	2
leichter Zugang	10	1	leichter Zugang	9	1
erschwerter Zugang	30	3	erschwerter Zugang	9	1
keine Angabe	40	4	keine Angabe	55	6
beantwortet		10	beantwortet		11
übersprungen	0	1	übersprungen	0	1

Tabelle 19: Frage 24_Abflug, Frage 35_Aankunft_barrierefreie Toilettenanlagen am Terminal 3_Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung

Frage 23: Wie würden Sie die Toilettenanlagen beschreiben? (Mehrauswahl möglich)

„Angaben beziehen sich darauf, dass Handgepäck/Trolley mitgeführt wurde.“

„Ich musste einen Stock tiefer gehen.“

„Enger Stiegenlauf bis zum WC, wo heute fast jeder schon mit seinem Handgepäck reist und sich auf der schmalen Stiege begegnen und ausweichen muss; unmögliche WC-Positionierung bei einem neuen Flughafen.“

„Es ist auch nichtbehinderten Menschen nicht zuzumuten, dass in einem Flughafen Toiletten nur über Stufen zugänglich sind. Fasst jeder Fluggast hat einen Trolley mit, den muss er dann über die Stufen schleppen. Wenn man kleine Kinder dabei hat, muss man diese über die sehr steilen Stufen tragen. Einfach unzumutbar!!!! Es sind Stufen.“

(Kommentar zur Frage 23 aus der Umfrage, Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen, siehe Anhang)

„lange Wege „

„1 U.G. (Treppen runter)“

(Kommentar zur Frage 23 aus der Umfrage, Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen, siehe Anhang)

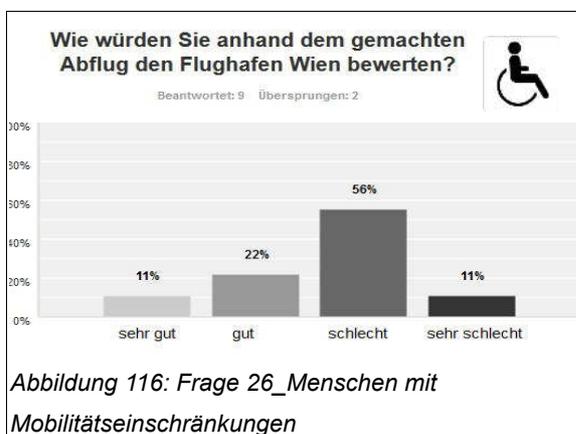
Frau A, Gehbeeinträchtigung: Nein, beim Abflug hat man dann lange keine Toiletten gesehen. Also die behinderten Toiletten musste man dann suchen. Die hat man nicht gesehen. Was mir aufgefallen ist, ich habe Toiletten gesehen, also die jetzt nicht behinderten Toiletten waren, also keine barrierefreien, da hat mich nur sehr erstaunt, dass man da über Stufen gehen muss. Die Toiletten sind im Allgemeinen nicht viel und die behinderten Toiletten, die muss man suchen. Bei der Ankunft war sie da. Offenbar gibt es da eine Toilette in dieser Halle, wo diese Bänder sind. Da gibt es eine Toilette, wo das Gepäck auskommt. Sonst waren die schwer zu finden.

Für die Auswertung der Frage 25 *Wie würden Sie Ihrer Erfahrung nach den Flughafen Wien mit einem Wort beschreiben?* wurden die Antworten von allen Befragten (beantwortet 84, übersprungen 41), die vom Flughafen Wien, alle Terminals, abgeflogen sind, zusammengefasst.

Abenteuerlich - **mehr und bessere Beschilderungen** - behindertenfreundlich sieht anders aus - **problemlos** - für mobilitätseingeschränkte erschwerend – **gedankenlos, neu** - schlecht - klein – **modern, gut beschildert, langer Hatscher** - schön - **verbesserungswürdig** - etwas unübersichtlich und weite Wege - **unterdurchschnittlich** - schlecht - **teilweise größerer Optimierungsbedarf, Einiges wurde bereits verbessert** - verwinkeltes Flickwerk, keine homogene Bauweise - **sehr unbequem, lange Wege, für mich unattraktiv geworden, fehlende Laufbänder** – modern - **entspannt** - "disappointing" und eine Geldverschwendung!! - **sehr gut im Europavergleich, längere (lange) Wege als vor Skylink** - Baustelle - **weite Wege** - schlecht - **nett** - gut - **verbesserungswürdig** - Potenzial - **billiges Ambiente! Im Vergleich zu anderen Flughäfen: kein Renommee für Wien. Als zweitgrößte Metropole im deutschsprachigen Raum und Kulturhauptstadt hätte es (für den Preis der Erweiterung)**

schmucker ausfallen können! - zu lange Wege, geringe Gastronomie; zu wenig Kennzeichnung
 - **prima** - sehr kompliziert und verwirrend - **befriedigend** - gut - **gut** - Terminal 3 ist um einige Meter zu schmal für ein großzügiges, bequemes Reiseerlebnis - **verwinkelt** - schlecht beschildert, teilweise unklare Wegführung - **modern** - **ok (Terminal 1, Terminal 1A, Terminal 2)** - unauffällig - **gut** - bequem - **gut** - lange Wege im neuen Terminal - **ok** - sauber - **Fehlplanung** - klein und kompakt - **Erlebnis** - ok - **Baustelle** - zusammengestoppelte verschachtelte Räume ohne klares Gesamtkonzept, gewachsen, aber leider mit Missbildung - **OK** - umständlich - **geradenoch** – modern, angenehm - **durchschnittlich** - zufriedenstellend - **unübersichtlich** - schlecht - **OK** - angenehm - **Er ist komplizierter als der alte Flughafen, aber Terminal 3 ist angenehm.** - Bei größerem Handgepäck machen die unterschiedlichen Stockwerke bis zur Gepäckausgabe bzw. zum Ausgang Mühe. - **ermüdend** - mühsam, schwer durchzukämpfen - **vertraut** - gut - **angenehm** - kompliziert - **klassisch** - langweilig - **eng** - gut - **nervenaufreibend** - gut - **ok** - Wege am Terminal 3 misslungen, lange komplizierte Wege (um den Flugreisenden die Größe des neuen Terminals zu demonstrieren, muss man wirklich jeden Meter abgehen. Obleich, vor allem zu den Randzeiten, fast keine Flüge gehen, starten und landen Flüge zumeist an den letzten möglichen Gates, z.B G 36) – **toll** - angenehm - **schlecht**

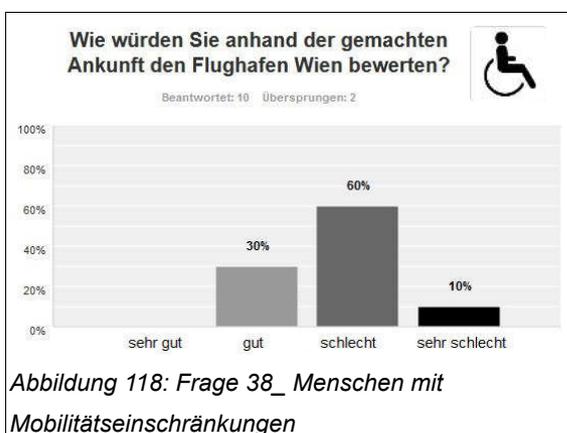
Frage 26 *Wie würden Sie anhand dem gemachten Abflug den Flughafen Wien bewerten?* Für die Auswertung dieser Frage wurden nur die Antworten der Befragten genommen, die einen Abflug vom Terminal 3 gehabt haben. Wenn man noch zwischen Menschen mit und ohne Mobilitätseinschränkungen unterscheidet, kann man eindeutig anhand der in Abb.116 und Abb.117 gezeigten Ergebnissen schließen, dass die Mehrheit der Menschen mit Beeinträchtigungen den Terminal 3 am Flughafen Wien eher schlecht empfunden haben, während sich Menschen ohne Beeinträchtigungen eher zufrieden mit dem neuen Terminalgebäude stellen. Keiner von den Befragten ohne Mobilitätseinschränkungen hat den Flughafen als sehr schlecht bewertet, während 11 % der Menschen mit einer Mobilitätseinschränkung den Terminal 3 sehr schlecht empfunden haben.



Die Frage 37 *Wie würden Sie Ihrer Erfahrung nach den Flughafen Wien mit einem Wort beschreiben?* (beantwortet 78, übersprungen 47) bezieht sich auf die Ankunft am Flughafen Wien. Es wird bei der Auswertung nicht zwischen den einzelnen Terminals und Passagiergruppen unterschieden.

lange Strecken, überhaupt wenn man von der Garage oder vom CAT kommt/wegfährt - **ungeeignet** - unkompliziert - **weitläufig** – gedankenlos, neu - **schlecht** - Schwachsinn!! - **klein** - nett - **Man sollte die Parkkasse für die Behinderte besser kennzeichnen, wo man sie findet** **sonst irrt man sehr lange herum, da man mit Ausweis nicht an den Parkautomaten zahlen kann** - es geht so - **unterdurchschnittlich** - groß - **es besteht teilweise Optimierungsbedarf, einiges wurde bereits behoben** - angenehm - **durchschnittlich** - viel zu lange Wege in unattraktiven dunklen Gängen - **modern** - wie oben - **sehr schlecht, wenn man bedenkt, dass das Terminal 3 erst gebaut wurde und auf Barrierefreiheit nur pseudomäßig geachtet wurde** - disappointing - **Im Europavergleich sehr gut** - Baustelle - **schön daheim zu sein** - schlecht - **nett** - gut - **modern** - verbesserungswürdig - **Stückwerk** - schlechte Kennzeichnung, sehr lange Wege - **exzellent** - kompliziert - **befriedigend** - gut - **gut** - modern - **verplant (Terminal 1; Terminal 1A, Terminal 3; Bus von dem Busterminal, S-Bahn, Auto, Taxi)** - ok (Terminal 1, Terminal 1A, Terminal 2) - **gewöhnungsbedürftig** - gut - **ok** - für die Größe ok - **Fehlplanung** - gut - **leicht** - ok - **bei der Ankunft klarer als beim Abflug** - OK - **unübersichtlich** - geht - **gut** - umständlich - **schlecht** - OK - **angenehm** - Am meisten stören mich die langen Wege ohne Rollwege wie in anderen Flughäfen üblich. - **anstrengend** - OK - **gut** - okay - **angenehm** - schlecht - **Das war mal so - ist vermutlich nicht mehr so.** - langweilig - **verbesserungswürdig** - eng - **gut** - erfahren - **in Ordnung** - langsam - **ok** - siehe Ankunft, lange umständliche Wege – **lang, toll** - angenehm - **schlecht**

Für die Auswertung der Frage 38 *Wie würden Sie anhand der gemachten Ankunft den Flughafen Wien bewerten?* wird wieder zwischen Menschen mit und ohne Mobilitätseinschränkung unterschieden. Die Antworten beziehen sich nur auf die am Terminal 3 erfolgten Ankünfte.



So zeigt sich aus der Auswertung der Frage, dass Menschen mit Mobilitätseinschränkung (Abb.118) anhand ihrer Ankunft am Terminal 3, den Flughafen eher als schlecht bezeichnen. Die Mehrheit der Menschen ohne Mobilitätseinschränkungen (Abb.119) bezeichnen den Flughafen auch anhand ihrer Ankunft als gut, wie sie es auch bei Frage 26 (Abflug) bereits angegeben haben. Auch bei dieser Frage hat keiner von den Menschen ohne Mobilitätseinschränkung den Flughafen sehr schlecht empfunden. Im Gegensatz zur Auswertung der Frage 26, hat keiner von den Befragten mit Mobilitätseinschränkung bei Frage 38 den Flughafen als sehr gut bewertet.

Es fällt auch gleich auf, dass Menschen ohne Beeinträchtigungen eher zur Antwort „gut“ tendieren im Unterschied zu Menschen mit Beeinträchtigungen, die eher „schlecht“ bei der Umfrage angekreuzt haben. Wenn man bei der Auswertung den Faktor Mobilitätseinschränkung herausnimmt, dann zeigt sich folgende Bewertung für den Abflug und die Ankunft vom Terminal 3 (siehe Abb.120 und Abb.121): 54 % der Menschen, die abgeflogen sind und 50 % der Menschen die angekommen sind (auf Terminal 3 bezogen), geben eine Gesamtbewertung des Flughafens Wien - „gut“. Zusammenfassend kann man sagen, dass der Terminal 3 am Flughafen Wien eher nicht „sehr gut“ für alle Menschen funktioniert.



Abbildung 120: Abflug Terminal 3_alle Befragte



Abbildung 121: Ankunft Terminal 3_alle Befragte

Zusammenfassung Kapitel 7: In Kapitel 7 wurden die Passagierwege bei einem Abflug bzw. einer Ankunft am Terminal 3 Flughafen Wien auf Barrierefreiheit untersucht und analysiert. Aus den, im Rahmen dieser Diplomarbeit durchgeführten qualitativen und quantitativen empirischen Untersuchungen, wurden nicht nur die Anforderungen der Nutzer an einem Flughafen, sondern auch viele Verbesserungsvorschläge aus der Sicht der Betroffenen erforscht und in diesem Kapitel dargestellt.

Grundsätzlich lässt sich aus der Umfrage zum Thema barrierefreie Gestaltung am Flughafen Wien feststellen, dass die Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigungen weniger Probleme bei der Flugabwicklung am Terminal 3 haben, wie Menschen mit einer Mobilitätsbeeinträchtigung. Es

ist aber aus den Ergebnissen noch festzustellen, dass bestimmte Bereiche und Wegeführungen im neuen Terminalgebäude von beiden Passagiergruppen als schlecht empfunden wurden.

Wegeführung Anreise - Check-In-Bereich: *Der Verbindungsweg zwischen einer Anreise mit dem Auto oder mit dem Schienenverkehr zum Check-In-Bereich Terminal 3 von allen Nutzern, die an der Umfrage teilgenommen haben, als lang und verwirrend empfunden. Durch das neue visuelle Leitsystem am Flughafen Wien, sind diese Wegeführungen deutlich besser geworden, aber trotzdem lang geblieben. Durch eine Übersicht, in bestimmten Abständen auf dem Weg angebracht, über die Wege im Gebäude sowie Informationen über die Weglänge und Gehzeit zum nächsten Service-Schalter am Anreisepunkt würden die Passagiere auf die Weglänge vorbereiten. Dadurch wird ihnen ein Gefühl der Sicherheit vermittelt, dass sie auf dem richtigen Weg sind. Positiv ist, dass es am Flughafen Wien auch andere Anreisemöglichkeiten zur Verfügung stehen, die sie näher zum Check-in-Bereich bringen.*

Wegeführung Check-In-Bereich – Gate: *Auch der Weg nach dem Check-in zum Gate wird von beiden Nutzergruppen als lang und umständlich empfunden. Das ergibt sich einerseits aus der Architektur des Gebäudes selbst, andererseits durch die Sicherheitsbestimmungen, laut deren die Passagiere aus Schengen- und Non-Schengen-Flüge, sowie abfliegende und ankommende Passagiere getrennte Wege gehen müssen. Dadurch, dass die Passagiere zwischen den drei Ebenen des Terminals wechseln müssen, ist die vertikale Verbindung mittels Aufzügen und breiteren Rolltreppen in diesem Bereich neu zu überlegen und zu verbessern.*

Erschließung: *Nicht nur im Pier-Bereich, sondern im ganzen Terminalgebäude wurde die Erschließung von allen Befragten kritisiert. Im Rahmen der Umbauarbeiten wurden am Terminal 3 zusätzliche Aufzüge eingebaut. Die bestehenden wurden durch größere ausgetauscht. Die barrierefreie Gestaltung ist dennoch bei manchen Aufzügen mangelhaft und für das ganze Gebäude nicht einheitlich. Das sollte noch angepasst und ausgebessert werden. Auch die Rolltreppen wurden von den Passagieren kritisiert. Sie sind von allen Befragten als eng und schwer zugänglich empfunden worden. Dadurch, dass die ganze Erschließung am Terminal 3 in Nischen eingebaut ist, lässt sich dieser Mangel nicht leicht beheben.*

Toilettenanlagen: *Ein anderer Kritikpunkt am Terminal 3 sind die Toilettenanlagen. In Nischen versteckt, wurden die Toiletten am neuen Terminal als schlecht auffindbar, zu eng, klein, wenig und schwer zugänglich (Zugang über Treppe) von den Befragten bezeichnet. Durch die Hinweisschilder des neuen Leitsystems wird sich die Auffindbarkeit der Toilettenanlagen verbessert. Die Ausstattung der barrierefreien Toiletten wurde bereits normgerecht angepasst.*

Informationen visuell, taktil und akustisch: An einem Flughafen, wo die meisten Menschen mit Gepäck unterwegs sind und unter Zeitdruck stehen, ist es besonders wichtig, dass sie stressfrei zu ihrem Flugsteig geführt werden. Deswegen müssen Informationen am Flughafen visuell durch ein kontrastreiches Leitsystem, taktil durch ein Blindenleitsystem und akustisch wiedergegeben werden. Am Terminal 3 wurde bereits das ganze visuelle Leitsystem verbessert und ausgetauscht. Die neue Hinweisschilder zeichnen sich durch einen besseren Kontrast und größere Schrift aus und erleichtern dadurch die Lesbarkeit der Informationen.

Das Blindenleitsystem wurde ergänzt und verbindet bereits die meist frequentierte Anreisepunkte mit den Informations- und Serviceschaltern. Akustische Informationen, wie ein Audio-Guide und klar strukturiertes Blindenleitsystem würde blinde Menschen mehr Unabhängigkeit und Sicherheit geben und eventuell das Mobilitäts- und Familienservice am Flughafen Wien entlasten. Durch eine barrierefreie Gestaltung würden auch weniger gehbeeinträchtigte Menschen dieses Spezial Service brauchen. Ein barrierefrei gestalteter Flughafen bedeutet mehr Vorteile für alle.

8. Schlussfolgerung

Nach der UN-Behindertenrechtskonvention steht die Begriffserklärung von Behinderung nicht mehr im Zusammenhang mit einer Krankheit, sondern wird als die Barrieren der Umgebung, die die Menschen behindern, bezeichnet. Daher spricht man auch nicht mehr über behindertengerechtes, sondern über barrierefreies Planen und Bauen für alle Menschen.

Bauliche Barrieren, wie z. B. lange Wege, Höhenunterschiede, schlecht gekennzeichnete Wegführung, schwer ablesbare Informationen und enge Bewegungsflächen erschweren die Mobilität von allen Menschen und nicht nur von Menschen mit Mobilitäts- und Sinnesbeeinträchtigungen. Das lässt sich aus der Umfrage zur barrierefreien Gestaltung des Flughafens Wiens klar feststellen. Spezielle bauliche Anforderungen, welche die Mobilität von mobilitätseingeschränkten Menschen überhaupt ermöglichen, würden die Mobilität aller Menschen erleichtern und unterstützen. Aus der Umfrage kann man ableiten, dass Menschen ohne Mobilitätseinschränkung eher zufriedener mit dem neuen Terminalgebäude des Flughafens Wien sind im Vergleich zu Menschen mit Mobilitätseinschränkung. Doch das Gebäude wurde von nur einem geringeren Teil der Befragten ohne Mobilitätseinschränkung und von keiner der Befragten mit Mobilitätseinschränkung als „sehr gut“ bezeichnet.

Obwohl die empirischen Untersuchungen, die im Rahmen dieser Diplomarbeit durchgeführt wurden, hauptsächlich die Funktionalität des Gebäudes untersuchen, lassen sich aus den qualitativen Interviews auch subjektive Kritiken zum Thema Schönheit und farbliche Gestaltung des Bauwerks ableiten: qualitätvolle Architektur schließt Barrierefreiheit mit ein und schlecht funktionierende Gebäude werden auch nicht als schön empfunden.

Wo die Barrierefreiheit im Bau- und Planungsprozess verloren geht, ist die andere wichtige Frage mit der sich diese Diplomarbeit beschäftigt hat. Meist werden die Architekten, als Planer, wegen mangelhafter Umsetzung der Barrierefreiheit kritisiert. Der Architekt entwirft ein Gebäude anhand eigenem Grundverständnis für Form, Funktionalität und Ästhetik mit Hilfe von Planungsrichtwerten und immer in bestimmten gesetzlichen Rahmenbedingungen.

Wie im Kapitel über die gesetzlichen Grundlagen betreffend Barrierefreiheit bereits aufgezeigt wurde, ist barrierefreies Planen und Bauen in vielen Gesetzen, Richtlinien und Normen unterschiedlich geregelt. Eine einheitliche, ausführliche und gesetzlich verpflichtende Planungsgrundlage über barrierefreies Planen und Bauen, an der sich die Planer halten sollen, gibt es aber nicht. Allerdings sollte im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes die aktuelle ÖNORM B 1600, die den Stand der Technik beschreibt, als Grundlage im Bau- und

Planungsprozess einbezogen und eingehalten werden. Die Einhaltung aller relevanten Planungs- und Ausführungsnormen wird auch meist in Leistungsbeschreibungen bzw. Ausschreibungsunterlagen gefordert, da sie den „Stand der Technik“ beschreiben.

Ein anderes Problem ist, dass in derzeitigen gesetzlichen Rechtsvorschriften nur die Mindestanforderungen für Barrierefreiheit geregelt werden, die für ein barrierefreies Gebäude im Sinne des „Design for all“ nicht ausreichend sind. Deswegen ist es Aufgabe der Architekten, dass sie ein Grundverständnis zum Thema haben und eine entsprechende Ausbildung vorweisen können. Solange aber barrierefreies Planen und Bauen in der für Planer angebotenen Ausbildung ein Randthema ist und im Rahmen von Pflichtlehrveranstaltungen nicht angeboten wird, wird das wohl auch im Berufsleben immer nur ein Randthema bleiben.

Daher ist es für die barrierefreie Gestaltung eines Gebäudes wichtig, dass ausgebildete Experten während dem ganzen Projektvorgang im Planungsteam miteinbezogen werden. Das lässt sich auch anhand der, in dieser Diplomarbeit, durchgeführten Untersuchung des Bau- und Planungsprozessen, sowie der Umbauarbeiten infolge von Beratungen von Arbeitsgruppen bestehend aus „Experten in eigener Sache“ am Terminal 3 feststellen. Die Zusammenarbeit zwischen Planer, Auftraggebern und Experten für barrierefreies Planen und Bauen im Rahmen der Umbauarbeiten des Terminalgebäudes hat ein Mehrwert für das Gebäude gebracht.

Barrierefreiheit muss auch von den Auftraggebern als Vorteil verstanden und von den Auftragnehmern (Architekten, Baufirmen, Projektkoordinator, Bauleiter u. a.) verlangt werden. Fälschlicherweise wird die barrierefreie Gestaltung mit höheren Bau- und Planungskosten verbunden. Falsch ist dieses Verständnis deswegen, weil Barrierefreiheit von öffentlichen Gebäuden gesetzlich verpflichtend ist und wie sich bereits am Beispiel des Terminals 3 gezeigt hat: Barrierefrei umbauen, kostet mehr. Barrierefreiheit, bei dem für diese Diplomarbeit ausgewählten Beispiel bedeutet auch mehr und zufriedener Passagiere, sowie ein Kostenersparnis beim Mobilitäts- und Familienservice, was sich aus den qualitativen Interviews ableiten lässt.

Die Barrierefreiheit von Gebäuden ist nicht zuletzt auch als wichtiges Gesellschaftsthema zu bezeichnen. Viele Menschen, die mit dem Thema Barrierefreiheit nicht direkt beruflich oder noch nicht wegen einer Mobilitätseinschränkung konfrontiert wurden, sind auch von der Barrierefreiheit betroffen. Durch eine barrierefreie Gestaltung der baulichen Umgebung gewinnen alle mehr Komfort, höhere Nutzungssicherheit und Lebensqualität. Deswegen muss jeder Mensch, als Teil der Gesellschaft sein Recht auf barrierefreie Mobilität und selbstbestimmtes Leben durchsetzen und schützen.

9. Anhang

9.1. Qualitative Interviews

Frau A: 50 Jahre alt, Gehbeeinträchtigung

Datum des Interviews: 31.10.2014

Interviewer: *Inwiefern und seit wann ist Ihre Mobilität beeinträchtigt?*

Frau A: Seit immer und mit dem Rollator gehe ich seit 7 Jahren, seit ich zusätzlich noch einen Unfall hatte.

Interviewer: *Sind Sie immer mit dem Rollator unterwegs?*

Frau A: In der Wohnung nicht, also im Gebäude nicht, weil da es nicht so wichtig ist. Man kann, wenn irgendwas ist, eh immer anhalten. Dann ist der Rollator eher im Weg.

Im Freien, also im öffentlichen Raum ist es ohne Rollator nicht möglich, mich frei zu bewegen, weil ich keine längeren Strecken ohne Rollator gehen kann.

Interviewer: *Welche Schwierigkeiten haben Sie wenn Sie mit dem Rollator unterwegs sind?*

Frau A: Was sind mit dem Rollator für Schwierigkeiten? Schwierigkeit Nummer eins: Solange man keine Gehhilfe benutzt, merkt man nicht wie schräg die Gehsteige sind, dass alle abgeschrägt sind, was logisch ist, damit wenn es regnet das Wasser abrinnt. Falls Sie eine Gehhilfe benützen, z. B. eine Krücke oder Rollator merken Sie diese Abschrägung, weil es z. B. bei Krücken nicht gleich ist oder weil der Rollator immer nach einer Richtung datiert, nämlich dort wo es schräg hinunter geht. Das heißt, Sie müssen ständig dagegen arbeiten und dagegen halten. Also müssen Sie mit einem ständigen Kraftaufwand gehen. Und dazu kommt noch zusätzlich, dass wenn Sie irgendwo drüber gehen, Straßenbahnschienen oder sonstige Hindernisse, müssen Sie den Rollator immer anheben.

Interviewer: *Und wie orientieren Sie sich in einem Gebäude, dass Sie nicht kennen? Was ist Ihnen dabei wichtig?*

Frau A: Also wenn ich in ein Gebäude gehe, dann schaue ich halt herum - aha wo könnte was sein, wo könnte eine Tafel hängen oder wo sitzt z. B. irgendjemand, der mir Auskunft geben könnte.

Interviewer: *Und wenn Sie mit dem Rollator unterwegs sind?*

Frau A: Wenn ich mit dem Rollator unterwegs bin, ich meine es kommt immer drauf an. Meistens geht man doch in ein Gebäude mit einem Ziel. Man will entweder zu eine Person oder man will, weiß ich nicht, sich irgendwas anschauen. So ganz ohne Grund geht man ja selten in ein Gebäude. Bei mir ist es schon einmal die Frage, wenn ich in ein Gebäude gehe: Kann ich da überhaupt hinein? Ist es z. B. stufenlos? Also Gesetzesfall es ist so und ich komme stufenlos hinein. Ich gehe hinein und ich weiß nicht zu wem ich will. Dann muss man sich halt durchfragen. Ich muss für mich sagen, dass ich ein sehr schlechtes Orientierungssinn habe und drehe mich oft ein paar mal im Kreis oder suche, wenn kein Leitsystem gibt z. B. eine Beschilderung, wo genau drauf steht, wo ich was finde oder so.

Dann versucht man ein bisschen logisch zu sein: Wo könnte z. B. einen Aufzug sein? Manchmal ist es irgendwo daneben oder in der Nähe vom Stiegenaufgang. Dann versucht man sich oft so zu orientieren. Also an Beschilderung oder an sonstige Hinweise, die halt in einem Gebäude geben könnte. Wenn es ein größeres Gebäude ist, sitzt da vielleicht ein Portier. Wenn es nicht so ein großes Gebäude ist, schaut man gibt es eine Beschilderung.

Interviewer: *Sie haben bereits mehrmals Stufen erwähnt. Gehen Sie selber Stufen rauf?*

Frau A: Ich selber gehe schon Stufen rauf, nur wenn ich irgendwo hingeh, wenn ich draußen bin, dann muss ich meinen Rollator mit haben. Das heißt, ich kann nicht ohne Rollator zu irgendeinem Termin gehen. Das heißt, es ist für mich schon wesentlich wichtig, dass dort wo ich hinkomme, ich keine Stufen habe. Ich meine ein zwei Stufen, das geht noch. Da kann man den Rollator noch hinaufheben, aber alles was mehr ist, ist es schwierig. Und ich kann den Rollator nicht auf der Straße stehen lassen, weil, es muss gar nicht sein, dass wer den wegnimmt, sondern der rollt sicher weg. So gut sind die Bremsen nicht, dass er dann, weiß ich nicht z. B. zwei Stunden auf der Straße stehen bleibt. Dann weiß ich nicht, ob er wartet, bis ich wieder komme.

Interviewer: *Also für Sie ist eine Erleichterung für die Nutzung von einem Gebäude, wenn man ebenerdig hereingehen kann?*

Frau A: Ja, wenn man stufenlos hereingehen kann. Ich würde nicht einmal sagen, dass es nur eine Erleichterung ist. Es ist fast eine Bedingung. Also stufenlose Eingänge, barrierefreie Eingänge - das ist keine Erleichterung, das hat nicht mit Luxus oder Bequemlichkeit zu tun. Das ist das große, große Missverständnis. Das ist eine Bedingung, eine Notwendigkeit. Nein das ist keine Erleichterung, das ist eine Bedingung, das ist eine Voraussetzung.

Interviewer: Was muss man noch beachten, wenn man eine Gehbehinderung hat?

Frau A: Da gibt es so viele. Man kann sich nicht über alles Gedanken machen. Gewisse Dinge muss man einfach hinnehmen, aber ganz wichtig, wenn man einer Gehbehinderung hat ist z. B. auch die Bodenbeschaffenheit. Das ist ganz entscheidend, was Sie für eine Bodenbeschaffenheit haben. Es sollte nicht zu glatt sein, nicht so rutschig, aber auch nicht so rau, also auch nicht so viele Unebenheiten. Die Bodenbeschaffenheit kann ganz entscheidend für einen gehbehinderten Menschen sein.

Interviewer: Gut, dann gehen wir weiter zum Thema Flughafen. Wie oft fliegen Sie?

Frau A: Ich bin kein Vielflieger. Ich würde sagen ein Mal im Jahr, vielleicht zweimal im Jahr.

Interviewer: Reisen Sie meistens alleine oder haben Sie eher eine Begleitperson immer dabei?

Frau A: Also, wenn ich privat reise, habe ich meinen Mann mit, meinen Partner. Eine Begleitperson habe ich eigentlich nie mit.

Interviewer: Kennen Sie den neuen Terminal am Flughafen Wien, Check-In 3 und seit wann?

Frau A: Ja, ich kenne ihn jetzt sehr gut, seit August dieses Jahres.

Interviewer: War das Ihre erste Erfahrung mit diesem Terminal?

Frau A: Mit diesem Terminal schon, also mit dem Flughafen nicht, aber mit diesem Terminal schon.

Interviewer: Können Sie mir über Ihre Erfahrung am neuen Terminal am Flughafen Wien erzählen? Was haben Sie vor dem Flug berücksichtigen müssen? Wie sind Sie zum Flughafen gekommen?

Frau A: Also vor dem Flug, es war schon mal sehr kompliziert. Es ist die Frage - der Rollator kommt mit. Es gibt zwei Möglichkeiten. Entweder Sie geben den Rollator als Gepäck auf, also Sie geben ihn bei der Sondergepäckabgabestelle einfach als Gepäck ab. Da habe ich bis jetzt aber die Erfahrung gemacht, dass das immer zur Folge hat, dass dann irgendwas kaputt ist. Außerdem hat mich wer vorgewarnt, wenn wir dort fahren, dass die Wege so weit sind, dass ich ohne Rollator, also bei diesem Terminal 3, bei diesem neuen, ohne Rollator unmöglich gehen kann. Mein Mann, der kann auch nicht immer auf mich schauen, weil er das Gepäck oder sonstige Dinge nehmen muss, so dass es besser ist, wenn ich meinen Rollator an Board mitnehme.

Das kann man machen, ja. Aber da muss man vorher wo anrufen und sagen, dass man eben den Rollator so zu sagen bis zum Flugzeug mitnehmen möchte. Dann können Sie bis zum Flugzeug mit dem Rollator mitgehen. Dann stellen Sie ihn vor, schon beim Einstieg vor der Stufe und

übergeben Sie ihn einem Mann, der dafür zuständig ist. Er legt ihn gleich ins Gepäck ein und beim Aussteigen haben Sie ihn gleich wieder da. Das finde ich auch sehr praktisch. Aber das muss man natürlich vorher anmelden.

Und das ist irrsinnig kompliziert. Man ruft zuerst bei der Fluglinie, mit der man fliegt, an und dann muss man ganz genaue Angaben machen - wie groß das Ding ist, wie schwer es ist, wie viele Zentimeter es oben hat, wie viele Zentimeter es unten hat, wie viele Zentimeter es links hat, wie viele Zentimeter es rechts hat. Das ist schon einmal die Voraussetzung. Dann rufen Sie dort an und Sie sprechen mit einer netten Dame, die Sie dann zurück ruft und sagt: „Ja, Sie können ihn mitnehmen oder Sie können ihn nicht mitnehmen“. Sie sagte: „Geht in Ordnung. Also das ist vermerkt. Sie können den Rollator mit an Board nehmen“.

Dann war es soweit. Die Reise hat stattgefunden. Wir waren ziemlich früh dran - mein Mann und ich. Auch mein Mann war zum ersten Mal bei diesem Terminal 3.

Wir sind mit Taxi hingefahren und haben Glück gehabt, dass sich der Taxifahrer ausgekannt hat. Er hat uns dann direkt vor dem Eingang gebracht. Also der Weg war zuerst einmal nicht weit. Dann haben wir geschaut und waren sehr erstaunt, dass dort alles schwarz und grau ist. Also auch optisch ist es nicht sehr ansprechend, finde ich.

Dann haben wir eingchecked und dann habe ich eben gesagt, dass ich mein Rollator am Board mitnehmen will und dass ich ihn da schon gemeldet habe. Dann hat es Anrufe gegeben, also das war vorher nicht vermerkt. Das war doch nicht im Computer vorgemerkt, dass ich den Rollator mitnehme. Es hat noch irrsinnig viele Anrufe gegeben. Dann hat sich geklärt, dass ich den Rollator mitnehmen kann.

Und dann kriegt der Rollator so eine Karte. Die kriegt er umgehängt. Dann weiß man, dass man den mitnehmen kann und das gilt dann für alle Flüge. Weil wir einen Transfer gehabt haben und das gilt dann für alle Hin- und Rückflüge. Dann waren wir ganz erstaunt. Wir haben eingchecked. Das ist halbwegs gegangen. Das hat eh mein Mann gemacht.

Interviewer: *Also Sie haben dann Check-In direkt am Flughafen gemacht?*

Frau A: Ja, ja, direkt am Flughafen.

Interviewer: *Müssten Sie auch zum Check-In Schalter mit Ihrem Mann mitgehen?*

Frau A: Ja, ja, natürlich.

Interviewer: *Und haben Sie dabei Schwierigkeiten gehabt?*

Frau A: Ich bin dort gestanden und habe gewartet. Na ja, das war normal, würde ich sagen.

Interviewer: *Haben Sie bei dem Schalter Mobilitäts- und Familienservice eingcheckedt oder sind Sie zu den anderen Schaltern gegangen?*

Frau A: Nein, das habe ich nicht, das ist, also ich habe jetzt keinen extra Dings bestellt. Weil das bringt mir nichts. Ob ich jetzt mit dem Rollator dorthin gehe oder ob ich im Rollstuhl sitze ... Habe ich gedacht, das muss ich dazusagen, habe ich gedacht. Wenn ich den Rollator habe, bin ich ganz gut unterwegs. Der Rollstuhl bringt mir nichts, nicht unbedingt einen Vorteil. Man kann sich ja vom Rollstuhlservice hinführen lassen. Nur wenn ich mich mit dem Rollstuhl-Service hinführen lasse, dann ist es sicher schwierig gewesen. Dann hätte mein Mann wahrscheinlich den Rollator tragen müssen oder so. Also das wäre umständlicher, noch umständlicher gewesen. So kann ich mit dem Rollator fahren. Ich kann eventuell auch etwas vom Handgepäck daraufstellen. Also es ist praktischer.

Wenn ich mir so ein Abholservice bestelle, dann ist es meistens auch noch umständlicher. Wenn man den Rollator als Gepäck abgibt, dann muss man (also ich habe früher immer gemacht), muss man zu einem eigenen Schalter gehen. Das kann man nicht normal beim Check-In, also wo man sonst die Koffer eincheckt, sondern da müssen Sie zu einem eigenen Schalter gehen. Ich weiß jetzt nicht, der heißt Großgepäckschalter oder weiß ich nicht, wie er jetzt heißt, aber auf jeden Fall gibt es einen eigenen Schalter.

Interviewer: *Und kann man am Flughafen Wien einen Leihrollator bekommen?*

Frau A: Ich habe noch nie gehört. Das wäre natürlich, wenn man ihn als Gepäck abgibt, schon von Interesse, das zu wissen.

Interviewer: *Ist es leichter für eine Person, die auf den Rollator angewiesen ist, den eigenen Rollator einfach mit einem anderen zu ersetzen?*

Frau A: Ja, die Rollatoren, die sind so einfach. Es gibt auch tolle Modelle, nur in Österreich gibt es 2 Modelle oder 3 Modelle und die sind alle gleich und das einzige was man da verstellen kann ist die Höhe. Sie können die Höhe der Haltegriffe verstellen. Sonst können Sie nichts verstellen beim Rollator und man kann das relativ rasch machen. Man braucht ja nur diese Schraube aufdrehen und die entsprechende Höhe einstellen und das wieder zudreihen. Das kann man relativ, auch bei einem fremden Rollator so zu sagen, relativ rasch machen.

Interviewer: *Wie ist dann die Reise nach dem Check-In weitergegangen?*

Frau A: Also es war Check-In und jetzt ist es so, die Kontrolle ist jetzt vorher. Früher ist es immer so gewesen, dass man immer zum Terminal gegangen ist und beim Terminal direkt, weiß ich nicht, D irgendwas, dann war dort auch die Kontrolle - die Sicherheitskontrolle. Das ist jetzt nicht mehr. Das ist jetzt, wenn Sie bei diesem Skylink sind, die Kontrolle ist jetzt gleich am Anfang und erst dann gehen Sie zu Ihrem Gate. Und die Leute bei der Kontrolle sind völlig ausgeflippt, als Sie den Rollator gesehen haben. Es ist so und das finde ich eigentlich auch ziemlich arg. Es ist für mich nur mit dem Platz zu begründen.

Es war noch relativ früh und es war nicht viel los zur Zeit, als wir eing_checked haben. Bei der Sicherheitskontrolle war eine Frau, die völlig ausgeflippt ist, als Sie den Rollator gesehen hat. Sie ist zu mir gestürmt und gesagt, dass ich hier nicht gehen darf, sondern dort gehen muss. Ich habe mich so geärgert, wirklich. Sie haben dort so ein schlecht geschultes Personal. Dann habe ich gesagt: Warum? Warum darf ich nicht da durchgehen, wo alle durchgehen? Das war nur eine Frage der Band. Dort sind aufgestellte rote Bänder, ganz verwirrend, fast wie ein Labyrinth. Offenbar darf nicht jeder Mensch bei jedem Gang durchgehen. Ich musste zurück und durch einen anderen Gang durchgehen. Das war irgendwie komisch, weil ich schon in diesem Band drinnen war, weil ich einfach bei meinem Mann nachgegangen bin. Dann musste ich den Weg zurückfinden. Ich habe nicht verstanden, warum ich so zu sagen nicht dadurch darf.

Wir sind doch irgendwie durch die Sicherheitskontrolle gekommen und dann sollten wir zu unserem Gate gehen. Das war irgendwo, ganz, ganz weit hinten.

Da gibt es so Bänder, so Fahrbänder. Mein Mann: „Das ist aber so weit. Sollen wir nicht das Fahrband nehmen?“ Ich habe gesagt: Nein, ich nehme das Fahrband nicht. Du kannst das Fahrband nehmen. Ich gehe lieber zu Fuß. Er hat das Fahrband genommen und ich bin zu Fuß gegangen.

Da gibt es nichts mehr. Früher hat der Flughafen eine gewisse Atmosphäre gehabt.

Was weiß ich, da konnte man sich hinsetzen, bei diesem alten Terminal, da konnte man sich einen Kaffee kaufen, wenn man Zeit hat, man konnte sich dort hinsetzen, oder sich eine Kleinigkeit zum Essen kaufen.

Das ist jetzt alles weg, da ist überhaupt keine Atmosphäre mehr. Die Wege sind irrsinnig weit. Wir sind dann drauf gekommen, dass wir noch Geld abheben konnten. Es gibt aber nur einen Bankomaten ganz am Anfang, und unserer Gate war ganz hinten, da war schon die Mauer.

Behinderte Toiletten habe ich eines entdeckt. Ganz hinten habe ich entdeckt, da gibt es noch ein zweites. Also es dürfte in diesem ganzen riesigen Terminal nur zwei behinderte Toiletten geben. Also ein Wahnsinn ...auf der Ebene, wo wir waren.

Interviewer: *Und könnte man sich von der Sicherheitskontrolle bis zum Gate zu Recht finden?*

Frau A: Nein, das einzige, was man tun kann, man kann nur geradeaus gehen. Das ist die einzige Möglichkeit. Also wann ich jetzt diese Richtung beschreibe, die wir hingegangen sind. Da konnte man nur geradeaus gehen. Links und recht gibt es so Sitzgelegenheiten, also Sessel zum Sitzen oder so Standl wo es irgendwas zu Trinken oder zu Essen gegeben hat. Auf der linken Seite waren Fahrbänder. Insofern kann man sagen, man kann sich nicht verirren, weil man nur geradeaus gehen kann. Auf dieser Ebene wo wir waren, hatte man nur die eine Möglichkeit gehabt und die war geradeaus zu gehen. Wir müssten, glaube ich, keinen Aufzug benutzen um bis zum Gate zu kommen, aber das war extrem weit. Wir sind sicher 20 Minuten gegangen. Das ist keine Übertreibung.

Interviewer: *Und wenn Sie mit dem Rollator gehen, müssen Sie inzwischen auch Pausen machen?*

Frau A: Nein, wenn ich gehe, gehe ich. Es gibt keine Pause. Pausen sind nur schlecht, weil dann merkt man, dass man müde ist und man geht nicht mehr weiter. Und, ja, das haben wir auch dann geschafft. Also wir waren dann dort. Dann bin ich dort, wo man diese ausgedruckte Karte bekommt. Ein großer Aufruhr, großer Aufruhr bei diesen beteiligten Damen, zwei waren dort, weil ich eben den Rollator mit hatte. Und wieso ich mir keinen, weiß ich nicht wie das heißt, Begleitservice oder so bestellt habe. „Das kann man ja nicht. Sie könnten sich jemanden bestellen, der Sie abholt.“ Ich habe gesagt: Weil es für mich umständlicher ist. Ich tue mit dem Rollator leichter. Wenn ich mir einen Begleitservice nehme, dann, wie ich am Anfang schon gesagt habe, dann muss sich irgendwer um den Rollator kümmern.

Auf jeden Fall haben wir gemerkt, dass es zum Flugsteig Stufen gibt ...um zum Bus zu kommen, der uns dann bis zum Flugzeug gebracht hat ...Es ist ein Wahnsinn, Stufen zu machen, zum Flugsteig, nicht nur für behinderte Menschen, sondern auch für nichtbehinderte Menschen. Es hat heutzutage fast jeder ein Handgepäck mit, jeder hat einen Trolley oder stellen Sie sich vor, Sie haben Kinder mit, kleine Kinder, die Sie tragen müssen. Es war so steil. Einfach dort hinunter mit einem Kind zu gehen, das ist einfach auch gefährlich. Dann haben Sie vielleicht noch ein Gepäck und noch einen Kinderwagen mit.

Diese Fläche, diese Fläche, wo jetzt der Terminal 3 steht, war eine ebene Fläche. Wir sind nicht im Gebirge oder da ist kein Abhang. Das ist im Schwechat, es ist völlig eben dort. Das heißt, der Architekt hat dort eine völlig ebene Fläche vorgefunden. Das heißt, er hätte die Gelegenheit gehabt das wirklich absolut barrierefrei zu bauen. Und wenn man es anders machen muss, weil man ja mehrere Flächen einbauen muss, dann muss man schauen, dass in jede Ebene und zwar in jede Ebene, das heißt auch hinunter zum Flugsteig, ein Aufzug führt. Wenn ich das nicht tue, bin

ich nicht nur als Planer inkompetent, sondern ich begegne auch einen Gesetzesbruch. Einen Gesetzesbruch nach mehreren Gesetzen: Nach dem österreichischen Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, nach der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und wenn ich mich nicht ganz irre auch gegen die Bauordnung. Das heißt dieser Mensch hat gegen mehreren Gesetzen verstoßen.

Es ist ein Wahnsinn, dass es am Flughafen Toiletten gibt, die nur über Stufen erreichbar sind. Das ist auch für eine nicht behinderte Person ein Wahnsinn. Das heißt, wenn Sie alleine reisen und Sie ein Gepäck haben, dann können Sie das nicht oben stehen lassen, außerdem wird man ja sogar aufgefordert: „Gepäck nicht unbeaufsichtigt stehen lassen“. Das heißt, Sie müssen dort über relativ viele, relativ steile Stufen Ihren Trolley hinunter schleppen und ihn dann auch wieder hinaufschleppen. Sie müssen Ihr Kind mitnehmen, wenn Sie ein haben und wenn Sie zu zweit unterwegs sind, dann haben Sie das Glück. Dann kann einer stehen bleiben und aufs Kind aufpassen, aufs Gepäck aufpassen. Aber es ist ein Wahnsinn, so Toiletten zu machen.

Um das Ganze jetzt noch zu bestätigen. In Oslo gab es auch einen Flugsteig, der über Stufen hinuntergeführt hat, aber es hat auch einen Aufzug gegeben, der auch dorthin geführt hat. Und in Oslo, wo der Autobus hält, gab es auch eine Stufe, aber parallel zu der Stufe gab es auch eine Rampe. Und wieso ist es bei uns nicht möglich?

Aber dass die Leute da, jeden, wirklich jeden, nicht nur behinderten Menschen oder Menschen die irgendwie körperlich eingeschränkt sind, sondern dass dieses Terminal praktisch jeden Menschen, den es benutzt behindert und für jeden Menschen praktisch ein Problem ist, das haben wir auch noch gesehen. Also mit den Personen, die mit uns ins Flugzeug eingestiegen sind, die zum Teil viel Gepäck hatten, Kinder hatten, die haben sich alle aufgeregt. Es ist ein Wahnsinn. Der Terminal 3 ist neu gebaut worden. Er ist in einer Zeit gebaut worden, wo das Behindertengleichstellungsgesetz schon in Kraft war. Und dass es Alternativen gibt ...In Oslo, da gab es zu jeder Stiege, die man benutzen muss, hat es dann auch noch einen Aufzug gegeben. Es ist eine Zumutung und es ist eine Zumutung für jeden Gast.

Interviewer: *Sie sind dann wieder zurückgeflogen?*

Frau A: Wir sind dann wieder zurückgeflogen. Also in Oslo war es viel besser muss ich sagen. Die Wege waren auch weit, aber es war viel besser. Wie gesagt, überall dort wo es Stufen gegeben hat, gab es auch eine stufenlose Alternative. Beim Rückflug, wenn man ankommt, ist man woanders. Es schaut zumindest anders aus. Und da war es nicht so ein Problem. Es kommt wahrscheinlich drauf an, wo man ankommt, also wo das Flugzeug steht.

Da sind wir aus dem Flugzeug ausgestiegen, der Rollator war gleich da und das hat wirklich gut funktioniert. Den Rollator habe ich immer gleich gehabt, bei allen Flügen oder so. Und wir sind dann einfach hineingegangen ins Gebäude und ein Stück gegangen. Also wir sind aus dem

Flugzeug ausgestiegen, in den Bus eingestiegen. Der Bus hat uns dann halt an einer Stelle gebracht und bei dieser Stelle war dann gleich der Eingang. Dann muss man eigentlich nur ein Stück gehen und dann waren wir schon in dieser Ankunftshalle. In dieser großen, die ich sehr unsympathisch finde. Da waren sehr viele Leute, aber das hat mich nicht gestört. Dort standen zwei Sesseln und dann habe ich mich auf den einen Sessel hingeworfen und habe dann gewartet bis mein Mann das Gepäck geholt hat. Es war dann so eine Sitzbank. Da sind mehrere Leute gesessen. Dort habe ich mich hingeworfen, weil mein Mann dann noch einkaufen gegangen ist.

Interviewer: *Noch in der Gepäckausgabehalle?*

Frau A: Nein, da ist so eine runde Bank oder so und dort.

Interviewer: *Meinen Sie den Treffpunkt?*

Frau A: Ja, genau.

Interviewer: *Fällt Ihnen noch etwas zu der Orientierung im Gebäude auf? Sie haben bereits gesagt, dass Sie beim Abflug und bei der Ankunft Toiletten gesehen haben? Ist Ihnen leicht aufgefallen oder sollten Sie lang suchen?*

Frau A: Nein, beim Abflug hat man dann lange keine Toiletten gesehen. Also die behinderten Toiletten musste man dann suchen. Die hat man nicht gesehen. Was mir aufgefallen ist, ich habe Toiletten gesehen, also die jetzt nicht behinderten Toiletten waren, also keine barrierefreien, da hat mich nur sehr erstaunt, dass man da über Stufen gehen muss. Die Toiletten sind im Allgemeinen nicht viel und die behinderten Toiletten, die muss man suchen. Bei der Ankunft war sie da. Offenbar gibt es da eine Toilette in dieser Halle, wo diese Bänder sind. Da gibt es eine Toilette, wo das Gepäck auskommt. Sonst waren die schwer zu finden.

Es schaut ja alles gleich aus. Es ist alles grau in grau, es hebt sich nichts ab. Wenn man sehbehindert ist, muss es ein Wahnsinn dort sein.

Interviewer: *Möchten Sie noch etwas zum Thema hinzufügen?*

Frau A: Ja, ich war ehrlich gesagt sprachlos. Mein Mann war sprachlos, dass man so etwas bauen kann, dass man das heutzutage noch so bauen kann. Das hat uns beide ziemlich schockiert. Ich finde es einfach peinlich und schockierend. Es ist keine gute Visitenkarte für das Land, dieser neue Flughafen. Und ich kann nur hoffen, dass sich jeder drüber aufregt und dass sich endlich so viele Menschen drüber aufregen, dass man da was ändert und zwar grundlegend ändert. Nicht nur irgendwelche, ein bisschen Verbesserung da, ein bisschen Verbesserung dort. Wenn es 100 Jahre alt ist, dann ok, dann muss ich damit leben, dass ich halt da die eine oder die andere Verbesserung machen kann. Aber wenn man so etwas baut, im 21. Jahrhundert und das so baut, dann ist es eine Schande. Unglaublich eigentlich, ja. Das kann man nicht verstehen.

Frau B: 67 Jahre alt, Gehbeeinträchtigung

Datum des Interviews: 03.11.2014

Interviewer: *Inwiefern und seit wann ist Ihre Mobilität beeinträchtigt?*

Frau B: Seit ca. 3 Jahren. Ich habe starke Artrose und die Knieprobleme, die mich eben behindern beim Gehen - also wenn das Knie nicht ordentlich durchstrecken kann und schmerzhaft ist. Und je länger der Weg, desto schmerzhafter wird und das streckt sich dann fort bis in die Wirbelsäure, weil ich zwei Bandscheibenvorfälle habe und dann verkrampft sich das alles, wenn es zu lang und zu weit ist.

Interviewer: *Benutzen Sie Mobilitätshilfen im Alltag und wenn ja, welche?*

Frau B: Nein. Wichtig ist dann immer ein bisschen ausrasten. Also bei langen Wegen in Frankfurt z. B. dann setze ich mich da nieder, meist dort in dem Shopping - Bereich und wenn ich Zeit genug habe, geht das. Dann sitze ich dort halt 10 Minuten und dann entspannt sich das wieder ein bisschen. Dann geht es wieder weiter. Ganz gut ist auch so ein bisschen anhalten am Trolley. Also ich benutze keine Mobilitätshilfen, aber das ist auch ein indirektes im Grunde.

Interviewer: *Wie orientieren Sie sich in einem Gebäude, das Sie nicht kennen?*

Frau B: Ich bin gewohnt mich sofort die Leitsysteme anzuschauen, ob die verständlich sind. Da gibt es Flughäfen, wo man sich überhaupt nicht auskennt, wo man sich nicht so automatisch geführt fühlt. Was ich in Wien vor allem vermisse, sind diese große Anzeigetafel, die es in Brüssel z. B. gibt. In Brüssel kommt man rein und das erste ist, dass man eine Riesenwand sieht. Dann man genau sieht: Da ist mein Flieger und ich habe so lange Zeit oder da gibt es nicht einmal noch ein Gate und so weiter. Das fehlt in Wien total und das hat es aber früher gegeben.

Das ist glaube ich wichtig, dass man weiß, dass Check-In bei der Nummer so und so ist, dass dort das Ticket holen ist, wenn man es noch nicht mit hat und dass der Flugsteig dort und dort ist. Das sind einmal die Basic-Infos, die ich gern wissen möchte. Oder der Flug ist gecancelt, kann ja auch sein. Aber das ist ganz wichtig, dass man es am Anfang weiß. Also diese Infos hätte ich gern am Beginn und zwar ohne, dass ich zu einem Monitor gehen muss und dort lang suchen muss.

In Frankfurt ist es z. B. auf einem kleinen Monitor, also es ist schon eine ganze Wand, aber bis man das gefunden hat, da muss man hingehen. Es ist nicht so angenehm, als wenn man so vor sich auf einer Riesenwand das hat. Angeblich sei das zu teuer, aber es ist wirklich die einzige sinnvolle Geschichte. Was halt für Sehbehinderte noch zusätzlich irgendwo geben kann - niedriger, zum direkt Anschauen. Aber es ist ein Überblick und es ist wichtig, dass dort vor diesen Monitoren, nicht alles blockiert ist, was auch lästig ist, weil da hunderttausend Leute schon vorstehen.

Interviewer: *Das würde dann Ihrer Meinung nach die Nutzung des Gebäudes erleichtern?*

Frau B: Ja, auf jeden Fall, dass man dann auch weiß, hier geht es zu quasi A, hier zu B, hier zu D. Das ist einmal die erste Info, in welcher Richtung ich überhaupt gehen muss. Und dann bin ich in Wien ein bisschen verwirrend. Ich meine jetzt kenne ich mich schon langsam aus, aber das ist nicht gut gelöst. Und dann will auch wissen, wo es Aufzüge gibt, wie ich jetzt weiter komme, wo die Rolltreppen sind.

Interviewer: *Heißt es, dass Sie sich schwer auf Stufen und Rolltreppen zu gehen tun?*

Frau B: Nein, Rolltreppe fahre ich schon. Stufen gehe ich ungern, aber Rolltreppe geht und dann fahre ich mich natürlich über lange Bänder, wo ich dann drauf steigen kann, wenn ich es nicht eilig habe. Wenn ich es eilig habe, gehe ich halt über die langen Bändern drüber, aber es ist eine Hilfestellung natürlich. Wenn ich dann so eine kurze Band irgendwo in F habe, ist es natürlich besser als nichts, aber warum hat man das nicht fortgesetzt, verstehe ich nicht. In anderen Flughäfen bauen sie das jetzt nach. In Frankfurt z. B. gibt es jetzt auf dem fertigen Fußboden leicht ansteigende aufgesetzte Bänder. Das fängt ein bisschen steil an und dann geht es eben weiter. Es ist auch nicht so schlecht, aber ich finde man sollte die An- und Abgangsphase ein bisschen flacher machen. Aber sonst ist es schon eine Hilfe, weil dann kann man diese langen Distanzen ganz gut überwinden.

Interviewer: *Wie oft fliegen Sie?*

Frau B: Sicher mehr als 6 Mal im Jahr, wenn man das so zählt, 10 Mal sicher. 10 Mal im Jahr.

Interviewer: *Kenne Sie den neuen Terminal am Flughafen Wien – Check-In 3?*

Frau B: Ja.

Interviewer: *Seit wann?*

Frau B: Seit Beginn. Ich bin eigentlich an dem Tag, wo sie noch eröffnet haben, bin ich schon geflogen. Da hat sich nicht einmal der Taxifahrer ausgekannt, wo er mich ausladen soll. Also das war ganz spannend. Ich habe mir gedacht, dass auch die Kommunikation schlecht war, weil eigentlich sollten die, die professionell die Leute hinbringen, schon wissen, wo sie überhaupt stehen bleiben müssen. Das war völlig unklar.

Interviewer: *Wie hat es bei Ihnen Ihren ersten Abflug von Check-In 3 funktioniert?*

Frau B: Für mich ist es, bin ich drauf gekommen durch learning by doing, dass das Beste ist, dass man mit dem Taxi kommt. Alles was sie z. B. mit Öffis, also spricht mit Bus geht es auch noch, das ist ziemlich ähnlich, aber wenn Sie mit dem Zug kommen oder mit dem CAT oder dann vielleicht mit eigenem Auto, das ist die schlimmste Lösung. Das mache ich sicher nie wieder. Das habe ich

einmal gemacht. Der Weg war so lang und man wird durch Gänge, Gänge, Gänge geführt bis man dann endlich am Flughafen ist. Das ist mir einfach zu lang und zu weit.

Interviewer: *Wo haben Sie das Auto geparkt?*

Frau B: Im Parkhaus, im nächst liegenden. Ich weiß nicht, das ist der Parkhaus 4, glaube ich. Ja, genau. Also das sind extrem lange Wege. Und dann kriegt man oft nicht vielleicht den Parkplatz gleich beim Ausgang. Da steht man schon im Parkhaus irgendwo und dann hat man diese weiten Wege. Ich kann mich erinnern früher im Parkhaus 4, das war geschickter gelöst. Dann ist man oben gleich drüber gegangen. Ja, dann muss man nicht drunter gehen, dann wieder rauf. Also früher das war alles näher. Das ist leider alles nicht mehr so.

Interviewer: *Und wie ist Ihre erste Reise weitergegangen? Sie sind mit dem Taxi angereist am Flughafen?*

Frau B: Ja, dann habe ich mir einen Aufzug gewünscht und den habe ich nicht gefunden. Ich weiß noch, da waren ein paar Stufen zu gehen beim aller ersten Mal. Ich habe mir gedacht, dass das ja in einem neuen Flughafen nicht sein kann, dass man dann nicht einen barrierefreien Zugang hat. Das hat mich sehr, sehr verwundert. Dann ist dort schon einen Aufzug gewesen, aber das war überhaupt dieser klassische Plattform-Aufzug mit dem Behindertensymbol drauf, wo ich mich dann nicht getraut habe, den zu benutzen. Weil das war für mich so, wie soll man sagen? Das kann man nicht alleine benutzen. Da braucht man jemand, der das für dich macht. Ich habe damals noch keine Buchung mit Rollstuhlservice gemacht. Dann habe ich mir halt die Stiegen mit dem Gepäck hinaufgeschleppt. Das waren so 7 bis 10 Stufen. Ich weiß gar nicht ob das jetzt noch gibt. Das war am Anfang.

Interviewer: *Wie ist Ihr Weg weitergegangen?*

Frau B: Ich habe fast immer mein Ticket schon mit, meine Boardingkarte. Wenn nicht, dann muss ich halt dort zu den Check-in-Schaltern. Das ist auch sehr weitläufig, sagen wir so. Also lange Wege, viel lange Wege.

Was ich dann manchmal noch mache ist es, dass ich in die Lounge gehe. Es heißt, wenn ich Zeit genug habe, gehe ich noch zur Lounge. Das ist auch ziemlich lang zu gehen, dass ich mir auch manchmal überlege, ob ich mir das antun soll oder doch lieber nicht. Es ist aber sehr gemütlich und ruhig dort und man kann eine Kleinigkeit essen oder Kaffee trinken. Es ist ganz angenehm, aber es macht es nicht leicht, sagen wir mal so.

Interviewer: *Haben Sie auch manchmal den Mobilitäts- und Familienservice am Flughafen Wien gehabt?*

Frau B: Ja, aber nur beim Umsteigen. Also nicht wenn ich ankomme, von außen nach Wien. Da habe ich es noch nicht gebucht gehabt. Das war immer, wenn ich von wo gekommen bin und dann haben sie mich von Flieger zu Flieger gebracht. Das war sehr angenehm.

Interviewer: *Und wie funktioniert es? Muss man das Begleitservice früher buchen?*

Frau B: Nein, das funktioniert mit der normalen Buchung. Das Mobilitätsservice wird mit aufgenommen. Dann fragen sie ob man selbständig die Stufen zum Flieger hinaufgehen kann. Wenn man das kann, dann wird man eben unten am Flugfeld abgeholt. Sie fragen dann manchmal ob sie einen runter tragen, also das brauche ich nicht. Dann gehe ich runter. Ganz schlimm sind die ganz kleinen Maschinen für mich. Weil da so hohe Stufen sind. Das ist ganz eng. Aber das geht noch. Und dann steht unten entweder ein kleiner Bus oder ein Privatauto, der den entweder zum nächsten Flieger bringt oder ins Gebäude hinein, wo man dann im Weiteren im Transitbereich auf den Anschluss wartet. Dann wird man wieder geholt.

Interviewer: *Wie funktioniert es für Sie Gepäckabgabe?*

Frau B: Ich fahre immer mit dem Trolley. Also ich habe keine Abgabe gehabt. Das vermeide ich.

Interviewer: *Wie geht es dann weiter zu der Sicherheitskontrolle und dem Weg zum Gate?*

Frau B: Die Sicherheitskontrolle finde ich zu lang. Sie geht eben unflexibel auf den tatsächlichen Anfall der Gäste an. Man muss dann ewig lang gehen, eigentlich sinnlos, weil wenn sie die Bänder aufmachen würden, wäre man gleich vorne. Sie sehen, dass ich etwas hinke. Also ich finde, wenn das Personal gut geschult wäre, müssen sie das sehen und wenn eh nichts los ist, hätten sie genug Zeit um zu sagen: „Schauen Sie, ich mache Ihnen den Weg da auf.“ Das würde ich als Kunde eigentlich an Service erwarten.

Interviewer: *Haben Sie den Weg dann zum Gate gleich gefunden?*

Frau B: Ja, ich meine, das ist relativ geradlinig. Man geht durch den Shopbereich und wenn man zur Lounge geht, dann muss man links hinaufgehen. Das ist auch ganz gut angeschrieben, aber ist auch so verkehrt herum. Also man sieht dann, da geht es zu den Lounges, aber dann geht man ums Eck, man muss die Rolltreppe zurückfahren, hinauf und dann muss man wieder den ganzen Weg zur Lounge vorgehen. Kilometer.

Interviewer: *Ist Ihnen der Weg auch beim ersten Mal gleich aufgefallen oder haben Sie das erste Mal gesucht?*

Frau B: Ich bin auf solche Sachen geschult. Besonders gut ist es nicht markiert. Das muss ich schon sagen. Generell ist diese Beschriftung mit diesen, ich glaube, dass es jetzt schon besser ist, aber mit diesem blassen grau auf schwarz, war es nicht gut lesbar. Wenn man aber viel fliegt, dann ist man ein bisschen schon auf diese Informationen fokussiert, wo z.B. die Tafel für die Lounge gibt.

Interviewer: *Wie sind Sie dann zum Flugzeug gegangen?*

Frau B: Da ist es zuerst der Shopbereich, wo man durchgeht oder wo man etwas essen kann. Was mich dort stört ist, dass man sich nirgends hinsetzen kann. Es gibt zwar so Take a Way Geschäfte. Ich glaube, man kann an der Bar sitzen. Man muss halt hoch sitzen. Gut, das stört mich nicht, aber ich kann mir vorstellen andere, die sitzen, für einen Rollstuhlfahrer, das es nicht so fein ist. Das dort eine Toilette ist, habe ich, also seit der Flughafen so gebaut ist, nicht gefunden. Da ist nämlich keine barrierefreie Toilette. Da kann man nicht ebenerdig in die Toilette gehen, was für mich wichtig ist.

Ich bin dann immer vor gegangen und habe die Toiletten gesucht und ich habe immer gesehen, dass schon wieder über Stiege hinunter geht. Ja, so geht man meistens vorher, bevor man fliegt auf die Toilette und dann kommt man zum Gate. Das ist relativ überschaubar. Dann kommt irgendwann diese Rollband, was ein bisschen den Weg verkürzt, aber es ist ein bisschen wie eine Frotzelei, weil es ein kurzes Stück ist. Was mich am Anfang noch so gestört hat, das ist glaube ich auch nicht mehr so, dass am Anfang F 0 oder 1 bis 99 gestanden ist, dass man glaubt, dass es dann 99 Abflugstationen gibt. Das heißt zu dem Zeitpunkt, vielleicht noch gar nicht gewusst hat, wo man genau hinwill, habe ich mir gedacht: Um Gottes Willen, 99, wie lange muss ich da noch gehen? Ich glaube, dass sie jetzt das nicht mehr machen. Aber wenn man halt, was weiß ich 46 hat, also das ist schon weit, nicht? Dann weiß man auf was man sich einlässt.

Dann gibt es das kurze Rollstück und dann muss man wieder gehen. Es ist da alles zu eng, also wenn viel los ist. Es ist zu sparsam geplant. Wenn ich mit Brüssel vergleiche, da ist alles großzügig. Dort bin ich relativ oft. Das ist angenehmer. Es ist sogar so schlimm, dass dort wo dieses Rollband ist, sind gleich die Rückenlehne der Sitze, die es dort gibt. Ich habe das Gefühl, wenn dort manche Gäste vielleicht mit einer Tasche so über die Schulter stehen, dass sie sogar diese Sitzenden retuschieren. Also ich hätte mich dort nicht hinsetzen, weil ich da das Gefühl habe, da fällt mir jemand auf die Haare hängen. Es ist ungut, ja. Also, es ist auch nicht gut platziert.

Das einzige, was fein ist in dem Bereich, wo die WLAN Möglichkeit auch ist, sind die Liegen, wo man sich ganz bequem entspannen kann. Das habe ich einmal schon in Anspruch genommen, wie ich einen langen Transfer gehabt habe und das habe ich dann als ganz entspannend empfunden. Da war es auch relativ ruhig.

Aber wie gesagt, das Hauptproblem ist, dass man dort keine Toiletten findet, die eben zugänglich sind. Bis jetzt habe ich da nicht genau den Durchblick, obwohl ich jetzt ab Wien viel geflogen bin. Also ich weiß jetzt dass es nur eine beim Shopbereich ist, aber ich glaube, es sollte weiter hinten auch noch eine geben.

Interviewer: *Wie funktioniert für Sie dann die Ankunft?*

Frau B: In den meisten Fällen fliege ich weiter. Das geht im Normalfall ganz gut, es hängt immer davon ab, ob ich wieder von F weg fliege. Das heißt, ich brauche keinen anderen Flugsteig wählen. Aber natürlich kann es passieren, dass ich einmal weit weg fliege und einmal sehr nah. Es hängt davon ab. Direkt von Wien, ich überlege gerade. Nach Wien bin ich relativ selten, oder nein ich weiß, dann habe ich in Wien nämlich übernachtet. Ich bin angekommen ...

Ich meine, raus geleitet wird man über hunderttausend Gänge. Schön ist es nicht. Also gegen früher, wann das Ankommen in Wien etwas Nettes war. Es war bunt, sagen wir mal so, relativ kurze Wege, dann kam man gleich in diese Vorhalle zur Gepäckausgabe. Dann sind schon leuchtende Klammern von Wien gewesen. Also, irgendwie habe ich mich dann willkommen gefühlt. Das fühle ich jetzt überhaupt nicht. Da geht man durch dunkle Rolltreppen, durch dunkle enge Gänge. Die Bereiche nach den Rolltreppen, wenn man auskommt sind auch sehr schlecht, weiter angezeigt, wo man hin muss. Die einigen müssen ins Transfer, die anderen müssen raus zum Exit. Das ist für mich dann oft so, dass die Leute dort stehen bleiben und schauen. Da sind die Flächen, dass man sich neu orientiert, viel zu klein. Das ist schlecht gelöst, ist es mir auch eingefallen. Und neulich eben diese langen Gänge, da geht man ewig entlang. Ich meine, es ist nicht verwirrend. Das kann man nicht sagen. Man wird schon logisch weitergeführt und dann kommt man irgendwann zu dieser Gepäckausgabestelle.

Und eins erinnere ich mich noch. Ich bin einmal angekommen und musste dann aber weiter. Dann war der Flughafen glaube ich noch in der Umbauphase und ich musste noch weiter nach Brüssel oder irgendwo hin. Das war so langer Weg von, da bin ich angekommen glaube ich in C, also in diesem runden und ich musste aber dann nach F. Umgekehrt, ich bin von Brüssel gekommen, er ist dort gelandet und ich musste dann zu Fuß rüber. Das war, also da bin ich glaube ich Dreiviertel Stunde gegangen. Das war unglaublich. Ein anderes Mal bin ich in Parkhaus 3 gestanden. Das war früher mein Parkhaus und das war an sich kurzer, relativ kurzer Weg. Es ist gegangen. Da bin

ich damals in Parkhaus 3 gestanden und dann bin ich auch so lange gegangen. Dann habe ich mir gedacht „Nie mehr wieder mit dem Auto.“

Interviewer: Wann waren Sie zum letzten Mal am neuen Terminal am Flughafen Wien und haben Sie auch Verbesserungen gemerkt?

Frau B: Jetzt vor kurzen. Ja, die Beschriftung ist ein bisschen deutlicher geworden. Das ist mir aufgefallen. Mehr weiß-schwarz, also dunkel grau-weiß Kontrast, glaube ich. Sonst ist mir nicht so viel aufgefallen. Also ich finde vor allem die Kennzeichnungen von den Toiletten, auch von den normalen nicht sehr deutlich ist. Das finde ich, ist fast das wichtigste auf einem Flughafen. Also in Brüssel brauche ich nicht nachdenken, die fallen mir einfach gleich auf. Das ist ein Unterschied. Das ist durch diese dunkle Gestaltung, glaube ich, auch diese dunklen Türen dort so.

Diese Food Bereiche, das sind inzwischen dann noch so kleine Bars so ein bisschen eingebaut, wo man dann essen kann. Es ist z. B. sehr unangenehm, wenn man im Rollstuhl sitzt und ich habe mir dann etwas gekauft, weil ich eben dann Transit war. Dann sitzt man dort unten, wie ein Kind im Grunde. Natürlich, die (gemeint ist hier das Begleitservice) waren eh mit mir. Also die haben mir entgegen nehmen können. Aber da habe ich verstanden, wie unangenehm das sein muss, für einen Rollstuhlfahrer immer nach oben mit dem Geld und mit der Ware zu manipulieren. Es ist nicht fein.

Es ist überhaupt interessant, wenn man im Rollstuhl sitzt, wie einen die Leute anschauen. Also ich muss auch nicht. Das ist nur damit sich die Wege verkürzen. Die einen schauen weg, die anderen schauen mitleidig, also es ist recht spannend, ganz interessante Erfahrung. Ich habe lang gezogen überhaupt den Rollstuhlservice zu nehmen. Ich glaube, dass viele Leute auch da gewisse Hemmung haben. Vielleicht wäre es oft besser an einem Flughafen, dass man sagt: „Brauchen Sie eine Fahrgelegenheit für die langen Wege?“, aber dann muss ich nicht im Rollstuhl sitzen. Dieser Rollstuhl hat so etwas ...wie soll man sagen? Ich weiß nicht wie diese Wagen, wo man sich drauf setzen kann, heißen. Sie gibt es auch. Wenn ich zwischen so einem Wagen oder einen Rollstuhl auswählen darf, dann würde ich viel lieber mit dem Wagen fahren, weil es im Grunde nur um diese Verkürzung der langen Wege geht. Das wäre vielleicht auch effizienter? Ich weiß es nicht. Wir werden immer älter und wenn dann vielleicht mehr Personen sind, dann kann man das gleich bündeln in dem man sagt: „Wer sich schwer tut, kann einsteigen und mitfahren.“

Interviewer: Möchte Sie noch etwas zum Thema dazusagen, was wir bis jetzt nicht angesprochen haben?

Frau B: Ja, wie gesagt, diese langen Ketten dort, das fällt mir in Wien besonders auf. Das ist an den anderen Flughäfen nicht so. Das wird immer angepasst an den tatsächlichen Verkehr. Ich finde auch die Toiletten-Geschichte lästig, dass man nicht eben gehen kann, weil sonst würde ich

kein barrierefreies WC suchen oder brauchen. Ich kann ein normales benutzen. Aber mit einem Gepäck. Wenn ich mir noch vorstelle, ich hätte auch ein Kind mit und ich muss immer die Stiegen herunter gehen. Es ist ein Wahnsinn. Also, da wenn mich einer begegnet, ist schon mit dem Gepäck schlimm, also mit einem Trolley, wenn da alle mit mir kollidieren. Dann muss ich ausweichen und das ist einfach ungut.

Das stört mich am meisten und auch die optische Gestaltung, die so wenig ansprechend ist und die für mich jetzt nicht mehr die Identität von Wien widerspiegelt. Das ist nicht Wien, das ist irgendwo. Das hätte man mit einer netteren Farbgestaltung gleich verhindern können. Aber das ist die heutige Architektur, wo alles was Farbe ist irgendwie wie ein Feindbild ist, habe ich das Gefühl. Das ist nicht sehr positiv für mich.

Sonst ist das andere, das finde ich z. B. ganz toll in Wien, dass man in Wien auf die Förderbahn alles ablegen kann, dort in den Boxen. An anderen Flughäfen vor allem in Spanien ist meistens kein Förderband vorhanden, sondern einen Tisch. Der Tisch steht aber ganz schön weit entfernt. Das heißt, sie haben dort kleine Boxen, in denen meistens nur der Laptop hereingeht und vielleicht noch die Handtasche aber meistens auch nicht. Das wollen sie auch nicht. Jetzt haben Sie eine Box für den Laptop, eine Box für Ihre Handtasche, eine Box für Ihre Jacke und wenn Sie noch einen Trolley mithaben, haben Sie den Trolley auch noch. Und Sie dürfen das alles in eine Hand nehmen, weil Sie dann auch noch gehen müssen. Es ist ein Wahnsinn und wenn man dann noch ein Kind an der Hand mithätte ... Das ist es schon, es geht gar nichts mehr. Und das ist in ganz Spanien so. Es gibt keine Verbindung, wo man das bequem ablegen kann. Das ist lästig. Das gibt es aber in Wien nicht, was positiv ist.

Vor einem Begehen habe ich mit den Angestellten am Flughafen immer wieder gesprochen, vor allem wie ich dann einmal auch diesen ganz langen Weg Dreiviertel Stunde gegangen bin. Sie finden diesen Steinboden sehr hart und diese Wege müssen sie aber beruflich gehen. Sie haben mich gut verstanden, aber ich habe mich ein paar Mal beschwert und dann hat der Mitarbeiter gesagt: „Dann müssen Sie ein Rollstuhlservice beauftragen.“ So habe ich es auch dann gemacht.

Und das würde im Grunde bei einer gescheiterten Planung nicht notwendig. Sie würden auch intern Geld mit diesem Service ersparen. Viele Menschen müssen dann vielleicht das doch in Anspruch nehmen, weil sie es einfach in der halben Stunde oder Dreiviertel Stunde nicht schaffen, weil sie ein Gate erwischen müssen, der weit weg ist und sie aber ganz am Beginn landen. Also sie gleich schnell rennen und das geht halt dann nicht.

Man muss das auch von dieser Wirtschaftlichkeit einmal anschauen. Was ist jetzt da für Zeit- oder Kostenaufwand, wenn ich jetzt bei jedem ein extra so ein Service mache. Man kann sich irgendwas überlegen, dass es vielleicht ein permanenten Schuttle am Flughafen gibt, z. B. einen Wagen, der immer wieder hin und her fährt und dann irgendwo auch stehen bleibt. Das wäre vielleicht auch eine Lösung. Die müssen schauen, wie viele Fragen sie für das Special Service haben und ob sich so etwas auch nicht rechnen würde.

Und die Stiegen sind auch ein Jammer. Das habe ich jetzt gar nicht erwähnt, aber wenn man boardet, muss man durch diese automatische Gates da gehen, wo man sein Flugschein drauflegt. Dann geht die Tür auf und dann geht wieder die Stiege runter. Und das ist halt, wenn man kein Special Service hat, muss man dann gehen. Es gibt kein Lift. Ich gehe auch langsamer und in Wien gehe ich jetzt früher zum Flughafen, klar, viel früher.

Frau C: 53 Jahre alt, Rollstuhlfahrerin – elektrisch betriebenen Rollstuhl

Herr C: Begleitperson von Frau C

Datum des Interviews: 18.02.2013

Interviewer: Das aktuelle Status?

Frau C: Der neu gebaute Flughafen entspricht nicht den Kriterien der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit für behinderten Menschen. Jetzt wurden alle diese Arbeitsgruppen nachträglich eingerichtet um die größten Fehler irgendwie auszubessern, was natürlich ein Wahnsinn ist, weil das im Nachhinein ein unvergleichliches mehr kostet, wenn das alles im Vorhinein überlegt wurde. Ein großer Kritikpunkt ist, dass von vorne rein in der Planungsphase keine Betroffenen oder auch Expertinnen miteinbezogenen waren. Dann hätte man viele der Fehler, die passiert sind, vermeiden können. Und das im Nachhinein und nach wirklich heftige Protesten von allen Seiten jetzt zu versuchen irgendwie zu reparieren, bringt nie die Qualität, die es gehabt würde, wenn man es gleich gemacht hätte und es dauert lange, ist für alle Beteiligten frustrierend und wahnsinnig teuer natürlich.

BEISPIEL AUFZUG

Frau C: Was gibt es für spezielle Personengruppen? Das sind ältere Menschen, das sind Kinder, das sind Vielreisende, das sind Menschen, die die Sprache nicht verstehen, die die Schrift nicht lesen können. Also das sind die speziellen Personengruppen, für die man noch Zusatzangebot braucht. Das heißt dann, dass man einen tollen Flughafen hat, der eine Qualität hat. Aber die Grundbedürfnisse, die müssen auf jeden Fall dabei sein. Und die sind bei diesem Flughafen nicht erfüllt.

Wenn man sich die Wege anschaut ... Also wir sind vor relativ kurzem in Brüssel gewesen und wir haben eigentlich genug Zeit gehabt, aber wenn man sich die Wege anschaut, die man zurücklegen muss, die Kennzeichnung, die Beschriftungen, die Lifte, also von dem Aussteigen aus dem Auto bis zum Einsteigen ins Flugzeug gibt es eine Mängelliste (4 Seiten in kurzen Worten) von nur einem Flug, den ich gemacht habe.

Wir waren nur zu zweit mit einem zweiten Rollstuhl. Ich mit dem Elektrorollstuhl. Auf den zweiten Rollstuhl haben wir das Gepäck aufgeladen, weil ich ihn eh mit haben möchte. Also ich muss keinen Gepäckrolley nehmen. Es war der Lift in den verschiedenen Geschossen zu wechseln. Man kann nicht gleichzeitig mit den zwei Rollstühlen in den Lift einsteigen. Ich kann aber nicht alleine den Liftknopf erreichen, weil er so angebracht ist, dass ich ihn nicht erreichen kann. (Es geht um den Lift im alten Gebäude). Also der Lift ist so klein, dass es nicht zwei Rollstühle oder

einen Rollstuhl und ein Gepäck Platz haben. Man kann nicht das Gepäck unbeaufsichtigt stehen lassen und ich brauche jemanden, der mit mir in den Lift fährt.

Herr C: Das ist jetzt am Flughafen Wien – einen Aufzug in dem alten Trakt und die Verbindung zwischen alt und neu ist auch so. Dort muss jemand ständig auf den Knopf drücken, damit dieser Lift fährt. Dieser Lift entspricht nicht dem Aufzugsgesetz, dieser Lift entspricht nicht der Norm für Barrierefreiheit, der ist schlechter, kleiner, halt weniger Gewicht aus. Der ist nicht als Aufzug deklariert, sondern nach einer Maschinenrichtlinie. Die Maschinenrichtlinie ist auch nicht gehalten. Das, was für diesen Aufzug gilt, hat die Kontrollbehörde, die Aufzugfirma, die Prüffirma – niemand eingehalten. Dort ist nicht einer, der das nicht eingehalten hat, sondern alle, die für diesen Lift zuständig waren, haben die Gesetze, Vorgaben und nichts eingehalten. Nichts, Null. Nur an einem Beispiel, ein einziger Aufzug zeigt, dass dort völlig unqualifizierte Personen daran gearbeitet haben.

Effekt ist der, meine Frau, mit ihrem Rollstuhl, wiegt so viel, wie der Lift tragen kann. Wenn jetzt eine Person noch dazu damit fahren muss, sie steigt in den Lift rein und der Lift ist überlastet. Das heißt, dass dieser Lift nicht einmal für eine Person in einem Elektrorollstuhl funktioniert, dabei müsste noch eine zweite Person dazu einsteigen, es zu bedienen. Nagelneu, der Lift ist ein halbes Jahr alt.

Der zweite Lift in dem alten Gebäude, jetzt unabhängig davon, dass ich mit dem zweiten Rollstuhl nicht hinein steigen kann und, und, und. Das zweite Problem ist eben, wenn man in den Lift einsteigt, dass man die Lifttasten nur drücken kann, wenn die Tür zu ist. Das heißt, ich kann meine Frau nicht einsteigen lassen. Sie fährt ein Stockwerk nach unten und fährt unten raus und ich kann mit dem ganzen Gepäck, mit dem zweiten Rollstuhl einsteigen und ein zweites Mal fahren. Es geht gar nicht, weil sobald die Tür zu ist und sie den Liftknopf nicht bedienen kann, weil der nicht barrierefrei angeordnet ist, steht sie im Lift. Wie gesagt, sie ist im Lift, kann mit Lift nicht fahren, ich habe draußen das Gepäck. Entweder steht sie oben und ich fahre mit dem Gepäck nach unten. Ich lasse unten das Gepäck alleine stehen. Dann kann es sein, dass es entsorgt wird, weil wir ein paar Minuten brauchen, z. B. kommt der Polizist vorbei, nimmt den Rollstuhl und entfernt ihn. Man darf kein Gepäck alleine lassen. Das sind unsere persönlichen Sachen. Der Rollstuhl kostet auch 3000–4000 Euro usw.

BEISPIEL HUBWAGEN

Frau C: Für mich als Konsumentin und ich sage jetzt, ich bin jetzt nur Konsumentin. Zufällig kenne ich mich jetzt ein bisschen mit Normen aus und zufällig beschäftige ich mich auch seit Jahrzehnten mit barrierefreiem Bauen, aber ich bin nur eine Konsumentin. Ich sage jetzt, mir ist es egal, wer jetzt dort den Fehler gemacht hat. Ich erwarte mir von einem neuen Flughafen, dass der

einwandfrei funktioniert. Und ich erwarte mir in Europa, in Österreich, dass dieser neue Flughafen den aller höchsten Standards entspricht.

Es ist uns z. B. passiert, dass ich mit dem Rollstuhl vom Flughafen, also vom Gate bis zum Flugzeug mit einem Hubwagen gebracht bin. Dieser Hubwagen bringt mich von dem Gate bis zum Flugzeug. Mit dem Hubwagen, werde ich mit dem Rollstuhl auf Einstieghöhe von dem Flugzeug gehoben. Jetzt war das Problem, es dürfen auch neue Fahrzeuge sein, die Rollstuhlfahrerinnen zum Flugzeug bringen, aber diese Hubplattform hat eine 15 cm hohe Stufe. Und dieser Hubwagen ist nur dafür dort, um Personen zur Maschine zu bringen.

Herr C: Jetzt gibt es drei verschiedene Personengruppen – Personen, die älter sind und lange Strecken nicht gehen können. Die werden von extra Personal geholt und werden dann auch mit diesem Hubwagen transportiert. Dann werden die, die im Rollstuhl sitzen und sich selber umsetzen können und ein paar Schritte, also so zu sagen, sie können nicht über Stufen gehen, aber können z. B. selber hergehen – haben z. B. eine Querschnittslähmung. Und dann gibt es andere Personen, die sich nicht selber bewegen können, die sich nicht selber umsetzen können, sondern die getragen werden müssen. Damit habe ich drei Personengruppen. Alle drei fahren mit diesem Hubwagen. Die Personengruppe, die mit einem Elektrorollstuhl kommt, kann ich über die Stufe nicht hinauf. Die andere zwei Personengruppen kann ich mit dem Hubwagen transportieren. Das heißt, dieser Hubwagen ist für die eine Personengruppe nicht geeignet, obwohl das Spezialfahrzeug ist.

Frau C: Und das ist wirklich eine Form von Ignoranz, wo ich gesagt habe: Es kann nicht sein, dass man in Österreich noch nicht darüber gesprochen hat, dass eine 15 cm hohe Stufe mit einem Rollstuhl nicht zu überwinden ist.

Herr C: Und es gibt natürlich eine Möglichkeit wie man hinkommt. Man muss die Person im Rollstuhl aus dem Elektrorollstuhl nehmen und man muss sie vor dem Hubwagen in einen anderen Rollstuhl umsetzen, aus diesem anderen Rollstuhl wieder raus in einen anderen Rollstuhl für das Flugzeug umsetzen. Das heißt, man muss jemanden hin und her jedes Mal heben, es tut weh usw.

Frau C: Und außerdem muss man dazu sagen, wenn es überhaupt geht, dass das Ganze im Freien ist. Also dieser Wechsel ist im Freien – wenn es regnet, wenn es schneit, wenn es stürmt ...

BEISPIEL PASSAGIERWEGE MIT MOBILITÄTSSERVICE

Frau C:

Und auch etwas, wo ich mich geärgert habe, es war schon bei der Ankunft. Ein Irrgarten, wo man sowieso nur mit einer Behindertenbegleitung durch findet, weil wenn man eine Rollstuhlfahrerin ist, nicht die normalen Wege benutzen kann, sondern irgendwelche Sonderwege, irgendwelche spezielle Lifte, die man nicht allein benutzen kann. Also, das ist für mich eine diskriminierende Situation, dass ich immer auf irgendwelche Sonderwege geführt werden muss, so dass ich immer eine Begleitung brauche. Dass ich immer irgendwelche Lifte benutzen muss, die ich nicht allein benutzen kann. Ich weiß nicht wo wir dort überall unterwegs waren, aber ich bin nicht allein unterwegs, ich bin mit mehreren unterwegs und jetzt müssen alle mit mir mit. Es ist einfach nicht der normale Passagierstrom, wo alle sind, sondern man wird immer irgendwo so ein bisschen auf die Seite geschoben, durchgeschleust oder irgendwas.

BEISPIEL WENIG UND KLEINE AUFZÜGE – KUNST

Herr C: Die Lifte sind z. B. hinter versperrten Türen, wo nur das Flughafenpersonal überhaupt zu den Liften hinkommt. Dort ist die Tür zugesperrt, dahinter ist ein Vorraum und dahinter ist der Lift. Der Passagier kommt zu den Liften gar nicht. Wenn jetzt eine ältere Person ist, deren Koffer einfach zu schwer ist, kann sie den Lift gar nicht benutzen. Sie haben überhaupt zu wenig Lifte, die Lifte sind zu klein.

Frau C: Man kommt in diese Eingangshalle und man wird vor lauter Marmor erschlagen und was weiß ich und anstatt, dass es eine vernünftige Beschriftung, vernünftige Anzeigetafel gibt, gibt es Seitenwände von irgendwelchen fragwürdigen Kunstwerken mit Musik. Ich meine, das ist sehr unnötig. Ja, sie sollen Kunst machen, aber die Kunst können sie machen, wenn alles anderes passt und nicht irgendeinen Text in die Wand meißeln, statt dass der Lift passt.

BEISPIEL ZEIT VOR DEM ABFLUG – ZWEITEN ROLLSTUHL FÜR DAS FLUGZEUG

Herr C: Als wir das letzte Mal vom Flughafen Wien geflogen sind, sind wir 3 Stunden vorher am Flughafen gewesen und wir haben die ganzen 3 Stunden gebraucht. Ein anderer Passagier kommt 1,5 Stunden vorher. Wenn das eine Person ist, die ich zahlen muss, muss ich sie doppelt so lang zahlen. Ich brauche mehr Zeit, es ist ein längerer Weg. Es gibt Personen, die selber fahren müssen, die brauchen mehr Kraft und Energie. Der Tag dauert länger. Es ist eh alles anstrengend usw.

Wenn ich z. B. zum Gate muss, der ganz hinten beim Terminal Check In 3 ist, ist es für uns so, dass meine Frau an einen kleineren Rollstuhl umgesetzt werden muss, der in das Flugzeug hinein passt, weil man vom kleinen Rollstuhl noch auf den Sitz wechseln muss. Deswegen ist es sinnvoll

mit dem Rollstuhl so weit wie möglich direkt zur Maschine hinzufahren, am besten zum Eingang, damit sie so kurz wie möglich in dem unbequemen, zu kleinen, ohne Polsterung, ohne Armlehnen und ohne Sicherheit Flugzeugrollstuhl sitzen muss.

Es ist jetzt nur eine Person im Rollstuhl. Es ist nicht zum Verwechseln. Barrierefrei ist etwas anderes. Wenn man bei diesem letzten Gate z. B. ist und man mit dem Elektrorollstuhl ist, muss der Elektrorollstuhl auch noch mit in die Maschine. Wie soll das bei dem neuen Flughafen funktionieren? Sie haben nämlich keinen Lift und vor dem Einsteigen in die Maschine hinunter auf das Flugfeld zu kommen um am Flugfeld den Rollstuhl ins Gepäck zu verlagern. Irgendwo muss es einen versteckten Lift, mit dem man hinunterfahren kann, geben. Von dort weg muss der Rollstuhl zur Maschine transportiert werden und ich wette, dass die Maschine eine Stunde später abfliegt. So wie der Flughafen jetzt konstruiert ist, geht das gar nicht.

BEISPIEL ZEIT NACH DER ANKUNFT

Herr C: Ich komme an, das gleiche. Ich komme an, sie laden den Elektrorollstuhl aus der Maschine raus und sie können ihn an der Stelle nicht herauf befördern. Sie müssen den zum Gepäck bringen, vom Gepäck in die Ausladestation über mehrere Aufzüge ausladen, dann über mehrere verschiedene Wege bis zum Gate wieder bringen und ich glaube auch hier dauert es das Ganze eine Stunde länger. In der einen Stunden kann der Kapitän, das Crew, das ganze Personal, die ganze Technik, 5 bis 15 Personen die Maschine nicht verlassen. Jetzt rechne ich das hoch, was eine von den Personen kostet. Was kostet der Kapitän in einer Stunde, in einer Überstunde. Sagen wir 200 Euro.

Frau C: Das Crew darf die Maschine nicht verlassen, solange ein Passagier noch drinnen ist. Sie müssen mit mir warten. Abgesehen von den Kosten ist es die eine Seite, aber wie ist es für mich. Ich sitze drinnen und warte und weiß aber, es müssen mit mir so viele warten. Es ist einfach ein ungutes Gefühl, weil ich kann ja nichts dafür, dass der Flughafen so verbaut ist, dass das so lange dauert. Ich will auch ganz normal fliegen können, so wie jeder andere auch. Aber ich will nicht den ganzen Betrieb aufhalten. Es ist mir wahnsinnig unangenehm, obwohl ich ja nichts dafür kann.

BEISPIEL ELEKTOROLLSTUHL VS. MECHANISCHEN ROLLSTUHL

Herr C: Wenn der Rollstuhl nicht elektrisch ist, gibt es eine Möglichkeit. An das haben sie gedacht. Weil dann gibt es beim Gate eine gewendelte Treppe und über die gewendelte Treppe kann man den Rollstuhl zusammenfalten und nach oben tragen. Aber die Personen, die in einem Elektrorollstuhl sitzen, können sich noch weniger bewegen oder brauchen eine eigene Rückenstütze, eine eigene Seitenstütze, die nicht jeder Rollstuhl hat.

BEISPIEL ZEIT - GEPÄCK

Herr C: Nur so ein Detail. Wenn dort Experten dabei sind, jetzt auch bei der Beratung ein Experte dabei ist, der für alle Behinderungsarten zuständig ist, dann kann so etwas nicht passieren. Es soll uns vielleicht jemand abholen. Der ist bestellt, wartet draußen über eine Stunde, weil wenn wir draußen sind, unser Gepäck nicht mehr am Förderband ist. Unser Gepäck ist inzwischen schon bei der Gepäckaufbewahrung. Wir müssen von der Gepäckaufbewahrung unser Gepäck abholen, weil wir so lange bei der Maschine gebraucht haben. Das heißt, diese Person wartet wahrscheinlich noch länger, wie eine Stunde, bis wir draußen sind. Mindestens eineinhalb Stunde Verzögerung hätten wir jetzt am neuen Terminal im Vergleich zu allen anderen Menschen. Die Person muss ich zahlen, die Person muss länger warten. Um so später komme ich nach Hause, zu Hause ins Bett, dann ist es spät am Abend und am nächsten Tag ...ja.

Frau C: Oder man hat einen Termin am Vormittag. Dann muss man auf jeden Fall den Flug am Vortag nehmen, weil ich weiß, ich schaffe es nicht, wenn ich einen Termin um 10 Uhr in Wien habe.

Herr C: Und wenn man in Wien nicht zu Hause ist, muss man am Vortag nach Wien kommen und in Wien übernachten, damit man am nächsten Tag rechtzeitig um 9 Uhr bei der Sitzung ist.

BEISPIEL BRÜSSEL AUFZÜGE

Frau C: In Brüssel z. B. sind bei den Hauptverbindungen drei Lifte, aber dort haben in jedem Lift z. B. 5 Rollstuhlfahrerinnen Platz. Was man noch dazu hinzufügen kann ist es, dass es heutzutage der Elektrorollstuhl in der Zwischenzeit auch Standard geworden ist. Früher waren Elektrorollstühle relativ selten. Jetzt ist es aber so, dass auch behinderte Menschen älter werden. Für viele ist es anstrengend im Laufe der Jahre mit einem mechanischen Rollstuhl sich selbst fortzubewegen. Viele andere können es nicht von vorne rein. Das heißt, der Elektrorollstuhl ist schon Standard geworden. Menschen werden älter, es werden mehrere ältere Menschen reisen. Früher war ein Rollator, was man in einem Krankenhaus oder in einer Rehabilitationseinrichtung gesehen hat. Jetzt sieht man überall auf der Straße die Menschen mit einem Rollator unterwegs, weil es einfach ein normales Hilfsmittel geworden ist. Jetzt gibt die Gehsteige abgeschrägt, man kann sich mit dem Rollator in der Öffentlichkeit bewegen. Natürlich braucht man auch so etwas am Flughafen, man muss auch dort den Rollator verwenden können.

Herr C: Und wer hat die Zeit, arbeitet nicht und hat jeden Monat Zeit auf Reisen zu gehen und hat auch das Geld dafür? Das sind einfach die Personen, die jetzt schon in Pension sind, die alle schon über 60–65 sind, die eben alle nicht mehr gut mit den Knien, mit den Füßen, mit dem Gehen, mit dem Tragen, mit dem Sehen, mit dem Hören sind.

Unten in der neuen Halle gibt es, dort wo die Personen warten, die die ankommende Passagiere abholen, gibt es eine schöne spiegelnde weiße Glasfläche und dort sind die ganzen ankommenden Flieger, alle dort in einem Grotton hinterlegt. Jetzt ist aber das Glas spiegelnd, dann ist das Licht so hell, dass man überhaupt nicht sieht, was dort geschrieben steht. Die ganz normalen Menschen, die jemanden abholen wollen, die wissen wollen ob die Maschine jetzt angekommen ist oder nicht, die müssen suchen, schauen, weil diese eine Anzeige nämlich ein Kunstwerk ist. Und das hat so zu sagen jetzt nicht mehr mit Behinderung zu tun, sondern das ist Aufgabe des Architekten, den Menschen, die dort hinkommen zu zeigen, welche Maschine, wann ankommt. Das muss kein Kunstwerk sein.

Frau D: Alter 33, Rollstuhlfahrerin – mechanischen betriebenen Rollstuhl

Datum des Interviews: 03.02.2014

Interviewer: Können Sie mir über Ihre eigene Erfahrung am Flughafen Wien erzählen?

Frau H: Ich bin schon öfter von Wien weggeflogen aber noch nie von dem Terminal 3. Also meine Flüge gehen immer vom Terminal 1. Also ich bin eigentlich noch nie angekommen am Terminal 3.

Interviewer: Wie fahren Sie zum Flughafen, wenn Sie fliegen müssen?

Frau H: Entweder privat oder mit CAT. Man muss auch dazu sagen, dass man als behinderte Person, kann man nicht am CAT Terminal Landstraße das Gepäck abgeben, sowie alle andere. Ich weiß es nicht aus welchem Grund das so ist, aber es ist so.

Interviewer: Bewegen Sie sich nur mit dem Rollstuhl?

Frau H: Ja.

Interviewer: Wie würden Sie den Weg von dem Bahnsteig CAT zu der Ankunftshalle an dem neuen Terminal beschreiben?

Frau H: Der Weg ist wirklich schrecklich. Der Weg ist fast nicht auffindbar. Die Aufzüge sind total versteckt, man muss über den Freibereich gehen. Es ist nicht gut visualisiert, wo sich der barrierefreie Verbindungsweg zwischen Terminal 3 und Ankunft CAT befindet.

Interviewer: Sie kennen wahrscheinlich die Laufbänder, die man jetzt am Terminal 3 hat, um Distanzen zu kürzen. Die gibt es auch an anderen Flughäfen. Kann das eine Hilfe für Sie sein oder wie empfinden sie diese?

Frau H: Die nutze ich nicht, weil dort meistens Zugangssperre ist und ich mit dem Rollstuhl meistens nicht hereinkommen kann.

Interviewer: Fliegen Sie meistens alleine oder mit einer Begleitperson?

Frau H: Ich bin auf Reisen meistens mit Begleitpersonen und dann muss meistens die Begleitperson den Rollstuhl schieben. Ich reise nie alleine. Ich bin immer auf Assistenz angewiesen.

Interviewer: Fällt Ihnen noch etwas, was Sie mir über das neue Terminal 3 erzählen können?

Frau H: Es ist ein spannendes Problem gewesen, weil viele Flughäfen, auch der Flughafen Wien, irgendwie eher so aufgebaut sind, dass der Flughafen davon ausgeht, dass wenn man eine Person mit Behinderungen ist, dass man sich am besten vorher anmeldet und am besten sich dann nur am Check-in-Schalter für Menschen die Assistenz brauchen meldet. Leider ist es

natürlich überhaupt nicht so. Also weder der, der irgendwie Hilfe braucht, meldet sich noch vorher, außer er ist tatsächlich in der überwiegenden Zeit auf einen Rollstuhl angewiesen oder will tatsächlich alleine reisen und eine hat eine hohe Sehbehinderung oder so, also wenn tatsächlich hohe Barrieren vorhanden sind.

Aber viele Menschen, die ständig mit niedrigeren Barrieren leben melden sich gar nicht vorher. Sie melden sich natürlich beim normalen Schalter an und nicht beim Spezial Assistent oder sonst irgendwas. Das wird aber immer noch verfolgt und gewünscht irgendwie, obwohl das ist ganz beim inklusiven Gedanken daneben vorbei ist.

Ich finde, dass ich mich in jeder Reihe anstellen will, wo sich auch die Menschen ohne Behinderungen anstellen. Ich finde das nicht gut, warum sich extra für Menschen, die mit Behinderungen leben, andere Stelle artikuliert. Vielleicht kann man auch sagen, dass es ein spezielles Service ist, wenn man sich aussuchen kann, wo man sich anstellt.

Herr E: 39 Jahre alt, hochgradige Sehbeeinträchtigung

Datum des Interviews: 26.11.2013

Interviewer: *Inwiefern und seit wann ist Ihre Sehfähigkeit beeinträchtigt?*

Herr E: Meine Sehfähigkeit ist seit 21 Jahren beeinträchtigt. Sie ist sofern beeinträchtigt, dass so zu sagen mein Visus, also meine Sehschärfe reduziert ist, stark reduziert. Mein Blickfeld ist sehr stark eingeschränkt und meine Fähigkeit zum Kontrast Sehen und zum Sehen in Dämmerung oder Dunkelheit, so in der Nacht und auch wenn es dunkel ist, sehr, sehr stark eingeschränkt ist. Anhand von gesetzlichen Indikatoren könnte ich das so darstellen, dass ich in Österreich, also nach österreichischer Gesetzeslage, wurde ich noch als hochgradig sehbehindert eingestuft. In England wurde ich als blind eingestuft.

Interviewer: *Welche Mobilitätshilfen verwenden Sie?*

Herr E: Ich verwende ein GPS-Navigationssystem, damit ich als Fußgänger meinen Weg finde und mit öffentlichen Verkehrsmitteln die Haltestelle erreichen kann, weil die nicht immer gut beschrieben und angeschrieben ist. Weiteres verwende ich eine Taschenlampe oder eigentlich mehrere Taschenlampen in dunklen Räumen, um Stiegen abzusichern und mich zu orientieren, das heißt aus Sicherheits- und Orientierungsgründen. Das sind meine beiden Hauptorientierungsmittel, die mir eigentlich Mobilität ermöglichen. Grundsätzlich am PC natürlich, habe ich eine vergrößerte Schrift, also großen Monitor und klassische Hilfsmittel bzw. Stifte mit dunkler Farbe, also einfach um zu Notizen selber kontrastreich zu gestalten. Ich verwende aber in der Regel keine Audio-Notizen, die Blinde vor allem tun.

Interviewer: *Wie orientieren Sie sich in einem Gebäude, das Sie nicht kennen, orientieren?*

Herr E: Ich versuche zuerst Kenntnis über das Gebäude zu erlangen, im Vorfeld, bevor ich es überhaupt betrete. Das heißt, via Internet, was manchmal bei öffentlichen Verkehrsbauten möglich ist, sich zu informieren. Wenn das nicht möglich ist, dann gehe ich sehr langsam vor, weil hier zwei bis drei Einschränkungen meiner Sehfähigkeit zusammentreffen. Durch das kleine Blickfeld habe ich keinen Überblick, wenn ich einen neuen Raum betrete. Durch die Sehschärfe kann ich viele Informationstafel nicht lesen und durch das reduziertes Sehen im Dunkel, das beginnt bei ca. 30 bis 50 Lux und darunter, habe ich auch große Schwierigkeiten und auch das herrscht manchmal vor.

Also z. B. am Karlsplatz der U4 Bahngleis ist sehr, sehr dunkel z. B. Vorgehen tue ich so, dass ich mich sehr langsam bewege. Ich versuche mich an Wänden entlangzubewegen.

Wenn es taktile Leitlinien gibt, die auch kontrastierend gemacht sind, also nicht nur im Boden eingefräste Linien, sondern weiße aufgeklebte Linien auf schwarzem Boden und schwarze Linien

auf weißem Boden, dann helfen mir die sehr die Geometrie des Raumes zu erfassen. Sie verraten mit wie breit und wie lang der Raum ist, wo Gänge sind, die sich vielleicht nur durch kleinen Schattierungen an den Wänden andeuten. Das heißt, ein Leitsystem, ein kontrastreiches Leitsystem, hilft mir schon sehr gut mich in einem Raum fortzubewegen. Das ist ein Pfad, dem ich folgen kann, und von diesem Pfad aus kann ich dann versuchen einzelne Hinweisschilder zu lesen, indem ich mich näher annähere.

Gibt das überhaupt nicht, dann gehe ich in der Regel auf das größte Hinweisschild zu, versuche ich dort meine Informationen zu bekommen. Wenn das nicht funktioniert, dann gehe ich in die Raummitte, weil man von dort aus einen guten Überblick über Seitenwände, über andere Informationen hat. Also, von der Raummitte ist die Chance am geringsten, dass Informationen verdeckt werden. Mit verdeckt meine ich jetzt nicht, im streng optischen Sinne verdeckt, sondern auch, dass sie einfach vielleicht unauffällig für ein reduziertes Sehvermögen sind. Dass beispielsweise ein Hinweisschild, das unter einem riesengroßen Werbebanner drängt, fällt mir nicht unbedingt auf. Von der Raummitte, habe ich vielleicht eine größere Chance das wahrzunehmen.

Und wenn ich bis dahin überhaupt keinen Überblick habe, um meinen Weg zu finden, dann werde ich meistens Passanten fragen, ob sie mir da weiterhelfen können. Beziehungsweise, wenn ich wirklich Zeit habe, dann kann es durchaus sein, dass ich mir das Gebäude bewusst versuche, einzuprägen und das sehr langsam abgehe, den Wände entlang, also im Umkreis. Also jetzt in einer technischen Zeichnung, die Silhouette, die Außenwände des Raumes und hier dann einfach zu versuchen, möglichst viele Informationen mitzukriegen.

Interviewer: *Was würde Ihrer Erfahrung nach, die Orientierung und das Nutzen eines Gebäudes für sehbehinderte Menschen besonders erleichtern?*

Herr E: Sehbehinderte Menschen sind Menschen, die ein stark reduziertes Sehvermögen haben, aber sie steigen nicht wie blinde Menschen auf das Gehör oder auf taktile Feedback um, sondern sie versuchen das Beste aus dem Sehrest zu machen. Diese Menschen orientieren sich vor allem, an Wand-Boden-Kontraste. Das heißt, wenn es ein Leitsystem nicht gibt, ein visuelles, also nicht nur ein Informationsleitsystem, sondern auch das taktile (also wenn ich vom visuellen Leitsystem spreche, dann meine ich das am Boden), dann können mir Kontrastkanten zwischen Wänden und Boden Hilfe geben. Wenn ein Boden spiegelt, das ist sehr schlecht. Böden sollen dunkel sein, aber nicht so dunkel, da komme ich noch drauf. Ein Boden soll Reflexionsarm sein. Die Spiegelungen gehen mit, wenn ich gehe und wenn quasi Bodenspiegelungen mitwandern, dann verhindern die das ich mich am Boden noch Orientierungsmerkmale ausmachen kann.

Ich werde zwei Beispiele nehmen. Das erste ist ein alter Fliesenboden eines Hauses aus der Gründerzeit mit einem Ornament, das in regelmäßigen Abständen angeordnet ist. Ich werde bald merken, wenn ich das erste Ornament abschreite, dass das Ornament ca. 2 m lang ist. Das heißt, das gibt mir gute Orientierung über den Raum, wenn ich jetzt sage, es gibt drei Ornamente vor mir, heißt das, dass ich jetzt noch 6 m vorgehen kann ohne dass ich irgendwo anlaufe.

Der andere Fall ist ein Boden, wie er gerade modern ist und verwendet wird – Hochglanzfliesen ohne Textur und ohne Ornament. Ich sehe am Boden nur die Decke, die sich spiegelt, also die Lichter und mit jedem Schritt, den ich mache, gehen die Lichter mit. Ich habe keine Chance hier zu erkennen, wie weit der Raum wirklich geht.

Der Boden soll dunkel sein, damit er sich von den Wänden abgrenzen kann, weil in der Regel Wände hell gestaltet werden. Ist der Boden zu dunkel, kommt es zu einem Problem, wenn das Gebäude dynamisch betrachtet wird. Dynamisch heißt, dass ich nicht die einzige Person im Gebäude bin, sondern das Gebäude von Leuten auch noch benutzt wird. Viele Leute tragen dunkle Hosen, vor allem im Winter. Wenn der Boden auch noch dunkel ist, sehe ich nicht, wo der Mensch beginnt, wo der Boden aufhört. Das heißt, dass ich alle mögliche Leute hineinlaufe. Das ist sehr unangenehm für beide. Das wird z. B. ein großer physischer Stress, weil man sich nie in seinem Umfeld sicher fühlen kann. Die Menschen bewegen sich noch dazu. Das erfordert eine kontinuierliche Aufmerksamkeit, die dadurch erschwert wird, wenn die Menschen selbst zum Boden keinen gleichen Kontrast bilden können, bedingt durch in unserem Kulturkreis sehr dunklen Hosen.

Generelle Wegweiser sollen groß genug sein, dass sie auch für einen schlechte Visus, also sagen wir 0,1 z. B. aus einer gewissen Entfernung lesbar sind. Es ist für mich nichts nervender, als zu einem Schild zuzulaufen und dann darunter zu stehen und so hinauf zu schauen, damit ich gerade noch einen Betrachtungsabstand kriege, in dem ich es noch entziffern kann und hinterher komme ich noch drauf, dass das der falsche Weg war. Dann habe ich nämlich diesen Weg, also, diesen Weg wo Leute gehen, wo ich auf die Leute aufpassen muss, eigentlich umsonst. Ich bewege mich auf ein Schild, um es zu erkennen und dann komme ich darauf, wenn ich direkt darunter stehe, das das falsche war. Dann muss ich mir das nächste Schild suchen. Das heißt, wenn Schilder, generell Informationsträger, so gestaltet sind, dass sie auch mit einem schlechten Visus noch auf einiger Distanz, sagen wir auf 10 m z. B. erkennbar sind, dann hilft das auch sehr viel der Orientierung. Die Erkennung wird durch größere Schrift, durch größeren Kontrast, durch Vermeiden von Reflexionen auf dem Schildmaterial und durch guten Beleuchtung verbessert.

Es ist ziemlich in Mode Punktlichtquellen zu verwenden. Diese Gasentladungslampen, diese Natriumdampf oder Quecksilberdampf, was auch immer, sind, im Gegensatz zu Nierenröhren, Punktlichtquellen, die einen sehr scharfen Lichtkegel nach unten werfen. Das ist kein Problem, weil wir hohe Räume haben. Das heißt, bis der Lichtkegel unten ist, haben wir am Boden schon eine gleichmäßige Ausleuchtung. Was aber jetzt passiert ist, dass die Schilder, die in halber Raumhöhe angebracht werden im Dunkeln sind. Das heißt, das Schild fällt mir nicht auf.

Damit ein Schild genutzt werden kann, durch einen Sehbehinderten, durch mich, müssen zwei Faktoren erfüllt sein. Der eine ist die Wahrnehmung. Ich muss wissen, dass dort ein Schild ist. Die Wahrnehmung wird durch ein enges Blickfeld verhindert. Das heißt, wenn es nicht in meinem Blickfeld ist, dann habe ich auch keine Chance es wahrzunehmen. Der andere Faktor ist ein großer Kontrast und danach muss die Lesbarkeit gegeben sein. Das ist für einen Sehenden meistens ein Prozess. Also man nimmt es wahr und man liest es schon. Für Sehbehinderte sind das oft zwei getrennte Prozesse, für die wohl sehr oft viel Zeit vergeht. Also ich bringe noch einmal das Beispiel, ich sehe über die Raumdistanz, dass dort etwas in Gelb leuchtet. Es könnte ein Schild sein. Ich bewege mich darauf zu und erst dann kann ich erkennen, was darauf steht. Diese beiden Sachen sind wichtig um die Orientierung im Raum zu verbessern.

Interviewer: *Was würde Ihrer Erfahrung nach, die Orientierung und das Nutzen eines Gebäudes für sehbehinderte Menschen besonders erleichtern?*

Herr E: Ich gebe jetzt zwei Beispiele, nämlich negative unter dieser Berücksichtigung und dann einige weitere, wenn man Leute nicht berücksichtigt.

Das erste Beispiel sieht man z. B. am Schottenring, die U-Bahn-Station U4 hinunterkommen zu U2. Es ist dort so, dass die U4 oben einen Mittelsteig hat. Das Ende, also der Bahnsteigkopf bildet eine Rolltreppe nach unten, die in einem Verbindungstunnel mündet, der sich seinerseits wie ein Y zu den beiden U2 Bahnsteigen aufteilt.

Kommt man jetzt die Rolltreppe hinunter, so schließt der Tunnel stumpf an. Das heißt, man hat keine Chance sich vor der Rolltreppe zu sammeln, während schon Menschen entgegenkommen. Man hat keine Chance stehen zu bleiben, weil die Rolltreppe von hinten natürlich immer wieder Leute anliefert, nämlich kontinuierlich, während von den U-Bahnen periodisch hohen Dichten an Menschenmassen ankommen. In der Mitte wurde das Blindenleitsystem verlegt, in der Mitte des Ganges. Das heißt, hier irgendwo Orientierung zu finden um weiter zu kommen - man läuft hier so viele Leute nieder oder wird nieder gelaufen. Das ist einfach Stress. Das ist Wahrnehmungsstress, das führt nur zur Vermeidung. Das heißt hier die Architektur per se würde vielleicht funktionieren, aber man hat nicht bedacht, dass Leute natürlich nicht irgendwie zivilisiert links und rechts gehen,

sondern sich ein bisschen vermischen. Die ersten wollen nach der Rolltreppe erst kurz ausschauen halten, die nächsten stürmen zur U-Bahn, die sie hören. Also dieses menschliche Element wurde hier nicht berücksichtigt und das führt dort zu einer sehr, sehr stressigen Situation.

Ein ähnliches Beispiel, weil auch so Durchgangsbahnhöfe sehr modern sind im Vergleich zu Kopfbahnhöfen. Durchgangsbahnhöfe, ich weiß nicht ob das der richtige Ausdruck ist, also Bahnhöfe, wo der Zug nicht sein Ende hat, sondern weiter fahren kann und ich habe ein Bahnsteig und führe dann mit Treppen nach unten oder nach oben, um dann woanders hinzukommen., während Kopfbahnhof - Zug fährt ein, hält und kann nur mehr halten oder in die andere Richtung weiterfahren und alle Menschen gehen nach vorne und dann aus. Kopfbahnhöfe sind aus der Sicht der Barrierefreiheit besser zu bedienen, weil sie kontinuierliche und weniger turbulente Menschenströme haben.

Beispiel Hauptbahnhof Wien: Es ist so, dass zwei bis drei, eigentlich drei (einer ist vorne und zwei hinten) drei Abgänge vom Bahnhof gibt, ausgenommen die Lifte. Zum vorderen Ende ist ein Stiegenplateau und Rolltreppen. Jetzt fährt der Zug ein und fährt vor dem vordersten Abgang. Jetzt passiert folgendes: Die Leute aus dem vordersten Wagon steigen aus, gehen nach hinten, die Leute aus den hinteren Wagons gehen natürlich nach vorne zu dem Abgang und die Leute aus dem Wagon, der genau für den Abgang stehengeblieben ist, gehen geradeaus drüber. Das heißt, an einem Punkt, wo das Bahnsteig jetzt durch diese Abgänge ohnehin schon verschmälert wurde, treffen drei Menschenströme lotrecht aufeinander. Ebenfalls irrsinniger Stressmoment, für einen Sehbehinderten kaum zu bewältigen. Einfache Lösung: der Zug sollte nicht so weit nach vorne fahren oder größere Bahnsteigbreiten ect.

Also das ist etwas, ich lege Wert darauf ..., weil ich das Gefühl habe, gerade in unserer Zeit, dass immer mehr geplant wird ohne zu bedenken, dass dieses Gebäude von Menschen benutzt wird. Das funktioniert oder das schaut in der Theorie oder vielleicht am Computer, im Rendering, anhand von CAD-Animation wunderbar aus, aber ich habe das Gefühl, dass hier wenige Nutzungsszenarien simuliert werden, mit realistischen Menschenmassen.“

Ich frage oft bei Begehungen für welchen Durchsatz an Menschen ist es berechnet. Ich kriege selten eine Antwort. Eigentlich habe ich noch nie eine Antwort bekommen, wenn es selten ist, dann heißt es: „Ich weiß es nicht.“

So jetzt komme ich zur Architektur selber. Wenn wir jetzt die Menschen aus der Gleichung herauslassen, dann würde ich sagen, ist alles schlecht, was wenig Kontrast verursacht, was generell dunkel ist. Wir haben zwar einen Standard: die Beleuchtungsstärke in Lux. Für das Auge

ist aber die Leuchtdichte wichtig. Das heißt, habe ich jetzt einen schwarzen Boden und schwarze Wände, dann kann ich hier mit 400 Lux drauf leuchten, die Leuchtdichte des schwarzen Bodens bleibt genauso gering. Das heißt, ich kann mit einer Kerze in einem weißen Raum für mehr Leuchtdichte sorgen, als mit Strahlern oder so auf einem schwarzen Boden. Für das Auge relevant und das ist ein Defizit der Norm selbst, für das Auge relevant ist nicht die Beleuchtungsstärke. Sie sehen wir nicht, wenn wir nicht direkt das Licht schauen. Wir sehen nur die Leuchtdichte. Dadurch, dass im Moment sehr viel dunkel gebaut wird, ist das ein Problem. Ich wäre sehr für hellere Dinge, für mehr Ornamente, die mir einfach Orientierungshilfe geben.

Kritische Stellen sind ein Übergang von einer Rolltreppe zum ebenen Boden oder eine Stiege zum ebenen Boden oder einen Eingangsbereich. Sie sollten immer besonders hell gemacht werden, ohne dass Blendung hervorgerufen wird. Weil eben diese Bereiche besondere Aufmerksamkeit erfordern. Ich muss sehen wo die Stiege aufhört und wo der ebene Boden anfängt. Ich muss am Eingang sehen ob mir jemand entgegen kommt, der mir die Tür dann ins Gesicht haut oder tue ich das vielleicht.

Interviewer: Gut, wir gehen zum Thema Flughafen Wien und meine erste Frage ist. Wie oft Sie generell fliegen?

Herr E: In der Regel ein Mal im Jahr.

Interviewer: Sind Sie bereits von dem neuen Terminal „Check-In 3“ am Flughafen Wien geflogen?

Herr E: Ja.

Interviewer: Reisen Sie meistens alleine oder mit Begleitperson?

Herr E: Die beiden Male, wo ich mit dem Terminal 3 zu tun hatte, war ich alleine.

Interviewer: Können Sie mir über Ihre erste Erfahrung am Terminal „Check-In 3“ am Flughafen Wien erzählen?

Herr E: Das erste Mal war ich am Terminal 3, wo ich eine Freundin bei Ihrer Abreise begleitet habe. Es war für mich kurz gesagt eine Katastrophe. Der Boden ist schwarz und spiegelt, es gibt keinerlei Hinweise wann die Wand anfängt. Es gibt in der Mitte eine wohl rollstuhlgerechte 6 % Steigungsrampe, die hinunter zur S-Bahn führt. Sie durchkreuzt das ganze Bauwerk am Bodenniveau und ist mit einer etwa brusthohen Wand abgesichert. Das war das einzige Mal in meinem Leben, dass es mir bekannt war, dass ich hier ohne es zu wissen ohne das es per se dunkel gewesen war, ungebremst in diese Wand gelaufen wäre. Für mich war nicht zu unterscheiden, wo hört der Boden auf und wo fängt die Wand an. Sie sind genau aus derselben

Fliesen gebaut. Die Leuchtdichte ist dort gering, weil eben alles schwarz ist. Dort hilft egal wie viel Licht nicht. Also kurz um eine Katastrophe.

Es ist unübersichtlich. Ich habe mir nämlich sehr schwer getan, den Ausgang selbst zu finden. Ich bin dort ca. eine halbe Stunde herumgeirrt, weil ich mich im Gebäude zwar ungefähr orientieren konnte, also die Struktur habe ich erfassen können, aber ich wusste nicht wie ich dorthin komme. Man ist immer von diesen Durchbruch, der bis auf Bodenniveau geht getrennt und es gibt teilweise Brücken, wenn ich das so richtig wahrgenommen habe drüber. Ich hatte immer das Gefühl, ich war immer auf der falschen Seite. Wie gesagt, es ist eine relativ unvollständige Wahrnehmung, die auch daran liegt, das das Gebäude auch sehr schwer wahrzunehmen ist. Es ist zumindest dieser normale Bereich, also bis es dann zum Check-In und bis zur Sicherheitskontrolle geht, der relativ unübersichtlich und eigentlich das Gegenteil von visueller Barrierefreiheit ist.

Interviewer: *Sind Sie vom neuen Terminal auch weggefliegen?*

Herr E: Ja, das war dann meine zweite Erfahrung mit dem Gebäude. Da habe ich dann das Mobilitätsservice in Anspruch genommen und habe mich führen lassen. Es war mir möglich zum Mobilitätsschalter zu kommen, weil dort ein kontrastierendes Blindenleitsystem hingelegt war. Es war auch einigermaßen diese Ruftaste zu erkennen. Alles andere hätte ich alleine nicht geschafft.

Interviewer: *Wie sind sie bei diesem zweiten Mal zum Flughafen gekommen?*

Herr E: Beim zweiten Mal, bin ich hingeführt worden vom Bekannten. Also das heißt, ich bin mit dem Auto hingekommen, ausgestiegen und hineingegangen.

Interviewer: *Wie funktioniert es weiter, wenn man schon bei diesem Mobilitätsservice ist?*

Herr E: Also, wenn man dort ist, wird man abgeholt und sie machen im Prinzip alles für einen. Sie geben das Gepäck auf, übernehmen das Check-in. Also alles, was eigentlich automatisiert oder was jetzt die Leute selbst machen müssen an diesen Check-in-Automaten und was dort ohnehin nicht klappt, das machen sie für einen und das erleichtert ziemlich das Fliegen für mich.

Interviewer: *Sind Sie mit dem Mobilitätsservice dann weiter den normalen Passagierweg gegangen?*

Herr E: Genau, den normalen Passagierweg. Das heißt, das was ein normaler Passagier auch machen würde: die Anmeldung am Flugschalter, die Aufgabe des Gepäcks, danach weiter durch die Sicherheitskontrollen durch, in den Wartebereich, in den Abflugbereich eben und von dort dann zum, also in diesem Fall war so ein Bus, also nicht über so eine Terminal - Rampe, zum Flugzeug. Jedoch alles mit Assistenz.

Interviewer: Können Sie mir etwas mehr über diesen Weg erzählen?

Herr E: Der Weg ist für mich sehr, sehr schwer zu erfassen. Darum beanspruche ich immer diese Assistenz. Weil durch die Sicherheitskontrolle und das alles, habe ich nicht die Chance an jeder Stelle beliebig zu warten, mich im Raum zu orientieren, sondern man steht an der Schlange und es geht einfach weiter. Man muss zu einem gewissen Zeitpunkt, gewisse Handlungen durchführen, z. B. sich so ein Körbchen nehmen. Das ist einfach fremd bestimmt, durch den Prozess selbst. Das heißt, ich wäre gezwungen sehr kurzfristig zu reagieren, was aber dem widerspricht, dass ich sehr lange brauche, bis ich mein Umfeld wahrnehme.

Das heißt, was hier das Problem ist und wo man ansetzen müsste, ist ein Prozess, dass man sagt: Ich verstehe, dass der Prozess fremd bestimmt ist, das heißt, dass ich mir dann nicht so viel Zeit nehmen kann, so viel ich will, weil ich dann andere Leute behindere und aufhalte.

Das heißt, wenn es im regulären Prozess gemacht wird, dann müssten dort, Kontraste geschaffen werden, Hinweise, Vorabinformationen, Lagepläne.

z. B. also, hier sind wir wieder bei dem, ich versuche mich über öffentliche Gebäude im Vorfeld zu informieren, damit ich dort besser vorbereitet hingehen kann, damit dann die Beanspruchung der visuellen Wahrnehmung in der Situation geringer ist. Damit ich dann nicht, wenn der Vordermann vor mir zur Seite tritt, das Körbchen fährt an mir schon vorbei, weil das es vom Hintermann ist, ich habe es versäumt zu nehmen.

Hier kommt sehr viel zusammen, was einfach ein Problem ist.

Das nächste Problem ist den Flugsteig zu finden, also diese Gates. Es ist denke ich nicht unmöglich. Also, ich sehe mir das an. Die Beschilderung könnte größer sein. Wir haben hier wieder das Problem, es gibt lange Gänge. Ich sehe am Ende des Ganges ein Schild. Ich laufe dorthin und nach 100 m erkenne ich, dass es das falsche ist, weil anstatt ein A ein B gewesen ist. Ich laufe wieder zurück und suche das nächste. Hier könnte man wieder mit Übersichtsplänen gegenwirkend. Dass man schon kennzeichnet am Plan, damit ich beim kleinen schon ansehen kann, aber wirklich: Sie sind hier, voraus das, das, das.

Aber wenn es Informationstafel sind, dann sollen sie annährbar sein und gut sichtbar. Noch besser oder ergänzend sind natürlich auch gut Pläne im Internet und zwar gute Pläne. Ich weiß, dass der Flughafen Wien Pläne hat, aber die sind nicht so gut. Dann kann ich es mir nämlich zu Hause schon anschauen. Weil am Flughafen selbst die Zeit bis der Flieger abhebt schnell läuft. Das heißt auch hier habe ich Stressmomente und einen Plan zu lesen jetzt gewiss dauert, als ein Sehender sich orientiert, live in der Situation. Das heißt auch hier geht sehr viel Zeit verloren. Das heißt, hier kommt einfach zu viel zusammen. Hier summieren sich ungünstige Faktoren, die dann zu einer Diskriminierungs- oder zu einer Exklusionserfahrung führen. Denn ich bräuchte länger zum Gepäck-

Aufgeben und bis ich mit den Automaten umgehe, durch die Sicherheitskontrollen hindurch, meinen Weg weiter zu finden zu den Flugsteigen.

Wenn eine Situation, wenn es irgendwas zu einer Häufung von negativen Erfahrungen führt, dann sind wir geneigt sie generell zu vermeiden. Dann fliegt man einfach nicht mehr so oft, wenn es nicht unbedingt nötig ist. Das sind dann so Exklusionsmomente, die jetzt keine harten Sicherheitsbeeinträchtigungen sind, aber ich denke, das sind Sachen, die man im Sinne der UN-Konvention auch berücksichtigen müsste.

Z. B. ich meide in Wien durchaus manche Plätze, weil die einfach so unübersichtlich für mich erschlossen sind, weil Straßenbahnschienen geführt werden, weniger Ampel vorhanden sind oder vielleicht einen Fußgänger, der sich an eine Autoampel orientieren muss, das meide ich. Und wenn jetzt ein Flughafen, sagen wir, der Reisen ermöglicht auch in diese Richtung geht, oder vielleicht für manche Leute in diese Richtung geht, dann haben wir genau das, dann wird es vermieden.

Interviewer: *Haben Sie auch aus diesem Grund den Mobilitätsservice in Anspruch genommen?*

Herr E: Ich denke nicht, dass ich das in dieser Form, also wie die Information im Moment dargeboten wird, schaffen würde - wegen kleiner Schrift, Check-in-Schalter, also das wäre sicherlich problematisch. Das wäre etwas, wo ich durchaus sagen würde, wenn es sich vermeiden lies, würde ich es vermeiden und darum nehme ich Mobilitätshilfe in Anspruch.

Interviewer: *Werden Sie vom Mobilitätsservice bis zum Gate oder bis zum Flugzeug geführt?*

Herr E: Bis zum Sitz im Flieger. Also auch bis zum Sitz, weil ich Schwierigkeiten habe, den Sitz natürlich zu finden, weil es dort im Flieger dunkel ist, viele Leute, wenig Übersicht.

Interviewer: *Wie haben Sie den Wartebereich am Gate empfunden?*

Herr E: Nicht ganz so gedrängt, aber natürlich auch ein bisschen ungut. Also ich lasse mir meistens einen Sitzplatz zeigen und dort warte ich dann einfach bis der Abflug ist. Also dort herumzugehen, etwas zu kaufen, eher nicht. Vor allem nicht so wie ich es in Wien wahrgenommen habe. Da gibt es schönere Flughäfen in Sidney z. B., die haben das besser gelöst – weitläufiger also nicht so gedrängt, heller und übersichtlicher.

Interviewer: *Wie funktioniert für Sie den Rückweg vom Flugzeug bis zur Gepäckausgabe und von dort weg zu Ihrem weitere Verkehrsmittel?*

Herr E: Also vom Flugzeug zum Gepäckschalter, wiederum alles mit Mobilitätshilfe und hier um so mehr bin ich darauf angewiesen. Ich habe zwar bunte Koffer und zwar bewusst bunte Koffer, aber auch hier wieder fremd kontrolliert. Ich kann nicht jeden Koffer so lange begutachten, so wie ich

will, also genau dasselbe Problem in der Strukturierung wie in der Sicherheitskontrolle. Ich habe nur eine begrenzte Zeit und die reicht nicht. Also, ich muss darauf vertrauen, dass meine Mobilitätshilfe am Flughafen, meine Mobilitätsperson, den Koffer für mich findet, wenn ich ihn beschreibe.

Interviewer: *Wie finden Sie den Weg von der Gepäckausgabehalle zum Ausgang? Sind Sie auf dem Weg wieder vom Mobilitätsservice begleitet?*

Herr E: Genau.

Interviewer: *Und wie haben Sie den Weg vom Flugzeug bis zu der Gepäckausgabehalle empfunden?*

Herr E: Ja, wie gesagt, mit Mobilitätshilfe ist es recht einfach. Ohne würde ich jetzt sagen, ist es zu schaffen wenn ich wieder einfach den Leuten nachlaufe. Ich muss wieder hier dann die Leute, die mit mir aus dem Flugzeug aussteigen als Orientierungshilfe verwenden, weil ich gehe nicht davon aus, dass die Hinweisschilder, die dort angebracht sind, ausreichen würden, dass ich den Weg finde. Ich würde mich einfach an ein paar Leuten dran heften und ihnen weiter folgen?

Interviewer: *Was kann man noch verbessern, damit man die Orientierung am neuen Terminal besser funktioniert für Sie?*

Herr E: Ja, also wie gesagt, das Gebäude selber muss sichtbarer werden – bessere Beleuchtung, nicht dunkle Böden, Kontrastkennzeichnung, durchgehende Leitsysteme. Wahrscheinlich sind sie jetzt schon.

Leitsysteme sind immer gut, weil denen kann man folgen und wenn man sie nicht mehr sieht, weil manchmal so viel an Menschenmengen steht, dann kann man sie immer noch mit den Füßen spüren. Ich würde sagen, auch wenn sie nicht überall nötig sind, gerade bei so strukturierten Abfolgen, also wo man sich die Zeit selbst nicht nehmen kann – Sicherheitskontrolle, Gepäckausgabe ect., sind Leitsysteme immer gut, weil sie einen Weg bieten.

Informationsschilder größer machen, fett geschrieben, kontrastreich, gut beleuchtet. Wenn ich in einer Szene, in einer Szenerie schaue, dann soll eines der ersten Dinge, die ich wahrnehme, soll das Informationsschild sein, nicht die Werbung daneben, sondern das Informationsschild. Das ist in dem Moment das wichtigste, weil ich jetzt jemand bin, der am Flughafen neu ankommt, vielleicht den Check-In 3 von der Ausgangsseite zum ersten Mal sieht und dann muss ich mich schnell zu Recht finden.

Interviewer: Würden Sie das nächste Mal, wenn Sie vom Flughafen Wien fliegen müssen, würden Sie dann wieder auf das Mobilitätsservice am Flughafen zugreifen?

Herr E: Absolut, ja. Wobei ich mir schon die Neuerungen anschauen werde, ob das ginge und vielleicht würde ich es dann ohne Mobilitätsservice versuchen, aber im Moment nein.

Es gibt Flughäfen, da würde ich sagen, ja da geht es auch beim ersten Mal, wenn ich mir sie ansehe. Wie gesagt, ich habe Flughäfen gesehen, wo das leichter möglich ist. Flughäfen auf denen ich mich gut orientiere sind meistens weitläufig, allerdings wenn möglich auf einer Ebene begrenzt. Sie haben in der Regel nicht schwarze oder reflektierende Böden. Sie haben die Bereiche durch unterschiedliche Bodenbeläge visuell und taktil getrennt, nicht unbedingt bewusst, aber zumindest unbewusst. Z. B. am Flughafen in Sidney sind Laufbereiche mit hellen Fliesen gepflastert, Wartebereiche mit einem mittelgrauen, also so einen anthrazitgrauen Spannteppich. Das ist eine super Orientierungshilfe, weil man einen grauen Belag schon aus der weiten Ferne sieht. Der Wartebereich war sehr, sehr weitläufig. Das heißt, es gab die Möglichkeit Übersicht zu haben. Man konnte die verschiedenen Abfluggates sehen, sich hinbewegen, weil auch die Sitzreihen nicht so intensiv gedrängt waren und ja, Toiletten waren einfach. Das war in so einem Mittelblock, es war jedenfalls hell. Es ist einfach so wie eine breite Säule hier im Raum gestanden. Dort waren Toiletten drinnen, dort waren Trinkwassermöglichkeiten, also nicht durch einen langen Gang es irgendwie zu erreichen, sondern einfach so, wie ein Notausgang z. B.

Frau F: 39 Jahre alt, Blindheit

Datum des Interviews: 22.11.2013

Interviewer: *Inwiefern und seit wann ist Ihre Sehfähigkeit beeinträchtigt?*

Frau F: Ich bin seit Geburt blind. Ich habe nur ganz wenig hell und dunkel am linken Auge, aber das reicht mir nicht zum Orientieren.

Interviewer: *Welche Mobilitätshilfen verwenden Sie?*

Frau F: Wenn ich alleine gehe, dann gehe ich mit einem Blindenstock, wenn Sie das jetzt meinen.

Interviewer: *Wie orientieren Sie sich in einem Gebäude, das Sie nicht kennen?*

Frau F: Wenn ich ehrlich bin, ist es mir am liebsten, wenn jemand mitgeht. Ganz alleine ist es mir sehr unangenehm mich orientieren zu müssen. Ich frage dann eher jemanden.

Interviewer: *Jemand, der mitkommen kann?*

Frau F: Ja, wenn es nicht geht, dann eben jemand Fremder, der mir dann ein bisschen hilft. Ganz alleine ist es für mich sehr schwierig, wenn ich mich nicht auskenne.

Interviewer: *Welche Sinne helfen Ihnen bei der Orientierung?*

Frau F: Vor allem das Gehör.

Interviewer: *Welche architektonische Gestaltungselemente benutzen Sie um einen ersten Überblick in einem Gebäude zu schaffen?*

Frau F: In vielen Gebäuden gibt es eben diese, diese Leitlinien. Die sind sehr praktisch, aber man kann sich vielleicht von dem Gehör ein bisschen eine Vorstellung machen - wie groß ein Raum ist, aber wirklich einen Überblick, eine Vorstellung habe ich nicht davon.

Interviewer: *Gibt es sonst andere architektonische Elemente, die Ihnen dabei helfen vielleicht Kanten oder dergleichen ...*

Frau F: Ja, bei Wegen, die ich kenne orientiert man sich am Gehsteig oder an Kanten, aber wenn ich den Weg gar nicht kenne dann ist es ein Herumirren, ein Herumsuchen. Das ist dann sehr unangenehm.

Interviewer: *Kann man die Situation im Raum durch die Farben z. B. spüren? Farben, Materialien, die im Raum sind?*

Frau F: Farben spürt man nicht. Es gibt Menschen, die behaupten, das zu können, ich glaube das nicht. Ich spüre schon den Belag und ob es ein halliger oder ein ruhiger Raum und die Akustik ist.

Das hört man schon und vom Belag, ob es ein Teppichboden ist oder ein Holzboden. Das spürt man.

Interviewer: Was würde Ihrer Erfahrung nach die Orientierung und die Nutzung von einem Gebäude für sehbehinderten Menschen besonders erleichtern auf die Architektur bezogen?

Frau F: Für die Sehbehinderte ist es gut wenn es Markierungen mit Leuchtstreifen gemacht werden oder für uns Blinde eben mit Leitlinien.

Interviewer: Die nächsten Fragen beziehen sich auf das Thema Flughafen und meine erste Frage dazu ist wie oft Sie fliegen?

Frau F: Jetzt fast nicht mehr, aber ich hatte einmal eine Fernbeziehung nach Deutschland, dann bin ich jeden Monat geflogen - an einem Wochenende hin und zurück.

Interviewer: Reisen Sie meistens alleine oder in Begleitung?

Frau F: Nein, ich bin alleine gefahren. Ich weiß, es gibt ein Mobilitätsservice. Das muss man vorher anmelden, ein oder zwei Tage vorher. Die holen mich von der Schnellbahn ab. Ich weiß jetzt nicht welche das ist, die zum Flughafen fährt?

Interviewer: S7

Frau F: Ja, genau, S7 genau. Und die bringen mich dann zum Check-in durch die Sicherheitskontrolle und eigentlich bis zum Flugzeug. Und dort am Zielort holt man mich wieder raus und geht mit mir bis in die Ankunftshalle.

Interviewer: Kennen Sie den neuen Terminal am Flughafen Wien „Check-in 3“?

Frau F: Wenn Sie speziell meinen?

Interviewer: Also es geht um den neuen Terminal am Flughafen Wien.

Frau F: Also, ja.

Interviewer: Es geht um das neue Gebäude, das vor ca. einem Jahr eröffnet worden ist.

Frau F: Mhm. Kenne ich, ja.

Interviewer: Sind Sie schon mal von dort geflogen?

Frau F: Bin ich schon, ja.

Interviewer: Wie haben Sie das erste Mal das Gebäude empfunden? Waren Sie alleine oder mit Begleitperson?

Frau F: Ich schaffe das nicht alleine, dazu bin ich ...das schaffe ich einfach nicht, aber ...Schon mit Begleitung, mit diesem Mobilitätsservice. Ich habe es sehr weitläufig, sehr verwinkelt in Erinnerung und für mich alleine würde ich es eher als undurchsichtig, ja ...eher unübersichtlich. Es haben auch schon viele gesagt, dass es eigentlich eine Fehlkonstruktion ist, das es nicht so schön ist und sehr unübersichtlich.

Interviewer: Würden Sie mir über Ihren ersten Abflug vom Terminal „Check-In 3“ am Flughafen erzählen, wie Ihre Reise abgelaufen ist? Die Reise fängt immer mit der Buchung von dem Ticket an. Wie bucht man die Flugkarten, gibt es spezielle Seiten. Wie funktioniert das? Was muss man berücksichtigen bei der Buchung?

Frau F: Da müssen Sie leider jemand anderen fragen, weil ich ganz schlecht bin. Ich lasse es immer von einem guten Freund von mir im Internet buchen. Ich weiß, dass es sogar einen Kurs gegeben hat, für Blinde, für eine Flugbuchung. Ich weiß, es gibt Seiten, nur ich kann es nicht. Ich kann Ihnen leider dazu keine Antwort geben.

Interviewer: Und wenn jemand für Sie das macht, was muss er berücksichtigen bei der Buchung? Wann bucht man das Begleitpersonal?

Frau F: Ja, ja. Das mache ich ein zwei Tage vorher, vor dem Flug. Bei der Buchung selber gebe ich gar nichts an, eine ganz normale Flugbuchung.

Interviewer: Sie haben bereits erwähnt, wie Sie zum Flughafen kommen. Fahren Sie immer öffentlich?

Frau F: Ich fahre meistens öffentlich. Mit Taxi fahre ich gar nicht so gern, weil die mir zu teuer sind, wenn ich ehrlich bin.

Interviewer: Also Sie fahren immer mit Begleitpersonal? Sie sind zum Schalter oder zum Check-in-Schalter oder Gepäckabgabe auch alleine hingegangen?

Frau F: Nein, weil ich mich nicht auskenne.

Interviewer: Könnte man am neuen Terminal vom Flughafen Wien Check-In 3 etwas besser machen, damit sich eine Person, die vom Geburt an blind ist, sich besser auskennen außer die Leitlinien?

Frau F: Ich kann nur sagen, dass es noch mehr Leitlinien geben sollte, ansonsten weiß ich jetzt nicht.

Interviewer: Wenn sie mit Begleitpersonal unterwegs sind, werden Sie trotzdem entlang den Leitlinien geführt?

Frau F: Nein.

Interviewer: Entlang kürzere Wege so zu sagen?

Frau F: Ja. Das verstehe ich natürlich auch, weil die haben auch Zeitdruck.

Interviewer: Sollten Sie irgendwann warten müssen am Gate? Auf dem Flugzeug.

Frau F: Ja, vor dem Boarding muss ich schon warten. Und die versprechen mir immer, dass Sie wieder kommen und es ist ein einziges Mal passiert in ...wo bin ich ausgestiegen ...in Düsseldorf, dass man auf mich vergessen hat. Dann habe ich auf das Flugzeug warten müssen.

Interviewer: Wie funktioniert es mit dem Rückflug? Sie kommen wieder mit Begleitpersonal von dem Flugzeug bis zu der Gepäckausgabe?

Frau F: Ja, genau.

Interviewer: Müssen Sie eigentlich, wenn Sie mit Begleitpersonal einchecken und dann wieder das Gepäck zurückbekommen, müssen Sie wie alle zum Check-in-Schalter und Gepäckausgabehalle oder das Begleitservice übergeben Ihnen das Gepäck.

Frau F: Nein, ich muss wie die anderen zum Check-in-Schalter.

Interviewer: Das heißt, alle anderen Fragen von mir: Informationstelle, WC, Rolltreppen, Laufbänder, Stiegen....da können Sie mir wahrscheinlich nicht viel erzählen, weil Sie nicht die Passagierwege genau nachgehen.

Frau F: Ich gehe schon mit der Begleitperson den ganzen Weg, aber halt nicht alleine.

Interviewer: Wie kommen Sie nachher nach Hause, vom Flughafen?

Frau F: Ich bitte diese Begleitperson mich zur Schnellbahn zu bringen und dann fahre ich bis Wien Mitte und steige in die U-Bahn ein.

Interviewer: Von dort weg gehen Sie alleine?

Frau F: Ja, das kann ich schon.

Interviewer: Wann waren Sie zum letzten Mal am neuen Terminal Check-In 3 am Flughafen Wien?

Frau F: In August 2013

Interviewer: *Und haben Sie inzwischen irgendwelche Verbesserungen was barrierefreies Planen und Bauen betrifft gemerkt?*

Frau F: Eigentlich nicht, nein. Aber ich kann es wahrscheinlich auch nicht gut beurteilen.

Interviewer: *Möchten Sie noch etwas zum Thema hinzufügen, was ich nicht gefragt habe und Sie aber gerne mitteilen wollen?*

Frau F: Also ich kann nur sagen, dass sie sehr, sehr freundlich sind, das Begleitpersonal, auch die Stewardessen, dass ich nur gute Erfahrungen gehabt habe, also dass man mich einmal vergessen hat, das kann einfach passieren, aber sie waren wirklich sehr zuvorkommen, sehr freundlich. Es ist eine angenehme Reise und das gibt mir ein Stück Unabhängigkeit.

Interviewer: *Wenn Sie die Möglichkeit hätten den Weg alleine zu finden, wenn Sie sich besser im Gebäude auskennen, wird es Ihnen lieber alleine zu gehen?*

Frau F: Das ist für mich ein bisschen schwierig, weil ich den Weg komplett lernen muss. Es ist einfach mit Anstrengungen verbunden. Ich lasse mich auch so, wenn ich jemanden treffe, mich vom Verkehrsmittel abholen, weil es einfach anstrengend für mich ist, mir so viele Wege zu merken. Für mich ist alleine gehen einfach schwierig, gebe ich zu.

Herr G: 51 Jahre alt, Blindheit

Datum des Interviews: 29.11.2013

Interviewer: *Inwiefern und seit wann ist Ihre Sehfähigkeit beeinträchtigt?*

Herr G: Ja, also ich bin seit Geburt blind. Ich bin vollblind.

Interviewer: *Sie sehen auch keine Kontraste?*

Herr G: Also ich habe früher noch hell und dunkel sehen können, Konturen so noch ein bisschen, keine Farben, jetzt aber nur hell und dunkel und das ganze in extremen Unterschieden, z. B. Sonnenschein sehe ich noch, aber ob in einem Raum Licht brennt oder nicht, das ist meistens sehr schwer für mich festzustellen.

Interviewer: *Welche Mobilitätshilfen verwenden Sie?*

Herr G: Also für die Mobilität, den Blindenstock. Gelegentlich versuche ich Navigationssysteme einzusetzen, aber ich bin eigentlich noch auf der Suche nach einem geeigneten System.

Interviewer: *Und wie orientieren Sie sich in einem Gebäude das Sie nicht kennen?*

Herr G: Ja ...das ist natürlich schwierig. Entweder von der Beschreibung von jemandem, die ich vorher erhalten habe oder sonst kämpfe ich halt mit Fragen durch, also dass ich jemand dort frage, in Gebäuden, den ich nicht kenne.

Interviewer: *Gibt es architektonische Gestaltungselemente, die Sie benutzen können um einen ersten Überblick in einem Gebäude zu schaffen?*

Herr G: Ja, wenn es Modelle oder Pläne von einem Gebäude gäbe, wäre natürlich ideal. Also ich bin von Modellen und Plänen sehr begeistert. Ich kann das auch sehr gut umsetzen. Wenn ich eine Landkarte, oder einen Stadtplan, oder einen Plan von einem Gebäude habe, dann kann ich mir sehr gut einen Überblick verschaffen. Ich kann das auch sehr gut umsetzen.

Interviewer: *Gibt es architektonische Hilfen, die Ihrer Erfahrung nach die Orientierung und die Nutzung von einem Gebäude sehbehinderter Menschen besonders erleichtern könnten?*

Herr G: Es wäre eben z. B. ein tastbarer Übersichtsplan gerade bei einem Flughafen oder Bahnhof, dort wäre ein Übersichtsplan sehr gut. Leitlinien auch, begrenzt sage ich jetzt einmal, weil die Leitlinien natürlich sehr praktisch und sehr gut sind, aber man muss doch einmal eine Grundinformation über das Gebäude haben, damit man überhaupt weiß, wo die Leitlinien hinführen. Sie sind ja nicht selbst sprechend, aber sie sind natürlich eine große Hilfe. Gerade am Flughafen würde ich mir das schon sehr wünschen. Also zum Teil sind sie vorhanden beim neuen Terminal 3, aber es wäre auch gut das im gesamten Flughafenareal zu haben.

Ich kann da nur ein Beispiel anführen ...

Ich bin einmal am Schwechater Flughafen gefahren, weil ich jemanden abholen wollte und bin dort hinaufgegangen in irgend so eine Halle. Dann ist die Security gekommen und hat mich gefragt, wo ich hin will. Ich habe gesagt: Ich hole jemanden ab und habe aber noch ein bisschen Zeit. Dann hat er gesagt: „Dann können Sie sich hier hinsetzen. Hier sind Sitzplätze.“ Ich habe dann dort gewartet. Irgendwann sind dann die Bekannten angekommen. Ich habe natürlich keine Möglichkeit gehabt irgendwie die Anzeigen zu studieren oder so, ob überhaupt der Flug jetzt pünktlich ist oder ob die schon gelandet sind. Das ist leider nicht möglich gewesen und sie, die da gekommen sind, sie waren sehbehindert. Also nicht blind, sondern sehbehindert und haben eine Assistenz vom Flughafen gehabt, die sie dann vom Flugzeug zur Infostelle hereingebracht hat. Plötzlich habe ich im Lautsprecher gehört: „Herr G, bitte zur Information kommen“. Jetzt habe ich mir natürlich gedacht: Ich sitze hier irgendwo, wo ist die Information? Das weiß ich natürlich nicht. Ich habe das Glück gehabt, dass ich genau vis a vis von der Information gesessen bin, aber das habe ich natürlich nicht gewusst. Ich bin aufgestanden und dann hat mich meine Bekannte doch erkannt, weil sie noch ziemlich viel Sehrest hat. Sie war vor der Information, hat mich gesehen und ist dann eh auf mich zugekommen. Das hat sich eh sehr gut gelöst.

Nur dann habe ich mir schon irgendwie gedacht: Irgendwie sollte man zumindest den Weg zur Information kennzeichnen, dass es unverwechselbar ist. Also, ich weiß es nicht, vielleicht mit einer sehr breiten Leitlinie oder so irgendwas, dass man dort einfach die Informationen auffinden kann. Das ist gerade an einem Flughafen sehr schwierig. Auf einem Bahnhof ist es meistens leichter, zumindest für mich. Bahnhöfe sind einfach anders aufgebaut und dort spielt sich alles meistens nur in einer Halle. Man hat eigentlich nicht so viele Zugangspunkte wie am Flughafen. Am Flughafen gibt es doch die hunderttausend verschiedene Fluglinien, die Schalter dafür, die Check-ins und alles Mögliche. Dort ist einfach vielmehr Infrastruktur, als auf einem Bahnhof.

Ja, was man da machen kann, wie gesagt: einen gut zugänglichen Übersichtsplan, einen taktilen. Übersichtspläne wären gut, aber auch die Wartung dieser Pläne, also dass man schaut, ob der wirklich noch benutzbar ist. Aber ein Übersichtsplan von einem Flughafen wäre schon einmal super, weil dort natürlich die Hallen und Sachen, die die Passagiere benützen Gänge und so, dermaßen weitläufig sind, dass die Orientierung im Gebäude schon relativ schwer ist.

Interviewer: *Welche Sinnen helfen Ihnen bei der Orientierung in einem Raum?*

Herr G: Der Gehörsinn, eventuell der Tastsinn, ja ...das war es eigentlich.

Interviewer: Gut, jetzt gehen wir zum Thema Terminal „Check-In 3“. Meine erste Frage ist, wie oft Sie fliegen und ob Sie eine gesamte Flugabwicklung alleine machen oder machen Sie das immer mit Begleitperson?

Herr G: Also ich fliege eigentlich sehr selten und noch seltener alleine, das muss ich schon zugeben. Aber ich habe mich deshalb für dieses Interview entschlossen, weil ich im Juni jetzt einmal alleine, also zweimal alleine geflogen bin und dann meine blauen Wunder erlebt habe, gerade am Check-In 3, dass ich mir gedacht habe, da muss etwas passieren, da muss etwas gemacht werden, das ist einfach ein Horror.

Das erste war, wie im Juni, wann dieses Hochwasser war. Da war ich gerade in Innsbruck und ich bin dort festgesessen, weil kein Zug mehr gefahren ist. Ich musste aber natürlich arbeiten und habe eh zwei Tage in Innsbruck verbraucht, zwei Arbeitstage und dann, nachdem die Bahnstrecken immer noch nicht offen gewesen sind, habe ich mir gedacht: Ich muss irgendwie doch wieder zurück. Und jetzt habe ich mich um einen Flug gekümmert und habe einen Flug gebucht und bin nach Wien geflogen. Das hat in Innsbruck mit dieser Assistenz dort wunderbar funktioniert, muss ich sagen. Also Innsbruck ist einen kleinen Flughafen aber trotzdem. Das hat dort mit dem Begleitservice ganz toll funktioniert.

In Wien dann, sind wir gelandet und natürlich ist alles vorbestellt gewesen, aber ich habe ca. eine halbe Stunde im Flugzeug warten müssen. Also, die waren schon mit dem Reinigen fertig und alles und es ist immer noch keiner gekommen. Dann sind sie zu zweit aufgetaucht und haben mich quasi abgeführt. Es war echt ein Wahnsinn, also die sind zu zweit gekommen, aber das habe ich auch schon von vielen Seiten auch gehört und auch schon öfter erlebt, dass gerade da in Wien z. B. so ist, dass man da keinen großen Unterschied zwischen den Behinderungsgruppen macht.

Es ist schon klar, dass es viele Behinderte gibt, die viel Hilfe brauchen, aber ich denke mir, ein Blinder ist prinzipiell gehfähig und da würde es genügen einen Menschen zu schicken, noch dazu wo ja der Begleitservice am Terminal 3 in Wien schwersten unterbesetzt ist. Darum habe ich auch so lange warten müssen. Die haben mich dann geschnappt links und rechts, als wie wenn sie mich abführen würden. Ich bin dann mit den breiten Herren darunter gerannt, wo dann der einer gemeint hat: „Ich glaube du brauchst mich nicht mehr.“ Und dann waren wir nur mehr zu zweit.

Dann haben sie mich zum Gebäude gebracht mit irgend so einem Bus. Sie haben mich dann in einem Gate gesetzt. Das war natürlich menschenleer, weil alle Leute schon weg waren, weil ich so lange im Flieger warten haben müssen und der hat mir dann einen Sitzplatz gezeigt und hat gesagt: „Da warten Sie jetzt bitte, da kommt jetzt jemand und holt Sie ab.“ Er ist herausgegangen, es sind hinter und vorne alle Türen zugegangen und ich bin da Mutterseelen alleine drinnen

gesessen. Es war niemand da. Es war völlig Totenstille. Also ich habe mir dann schon gedacht: Ich bin jetzt froh, dass ich ein Handy habe, weil wenn sie mich jetzt dann vergessen, also 10 Minuten gebe ich Ihnen noch, dann rufe ich irgendwie mal an, weil das kann irgendwie nicht sein. Und dann plötzlich ist irgendwo eine Tür aufgegangen und eine sehr nette Dame ist gekommen und hat mich dann zu meinem Gepäck raus gebracht und raus in die Halle, wo meine Frau schon ewig lang gewartet hat.

Und das war schon mal sehr, also für mich eigentlich ein sehr negatives Erlebnis, muss ich sagen und ich habe damals ...also ich bin dann zwei Wochen später wieder nach Innsbruck gefahren und habe, weil so billiger ist gleich einen Rückflug nach Innsbruck gebucht.

Also ich bin dann ausnahmsweise geflogen. Da war ich allerdings auch mit einer Begleitperson also mit einem Bekannten unterwegs, der mich wirklich dann bis zum Check-In, also bis zum Schalter gebracht hat und hat dort um einen Begleitservice angefragt. Der Herr dort am Schalter, sehr netter Herr muss ich sagen, hat glaube ich sieben oder achtmal angerufen bis überhaupt wer abgehoben hat. Und das ist natürlich für einen Fluggast sehr unangenehm, wenn man dort sitzt, man muss zeitgerecht dort sein, um das überhaupt noch buchen zu können und dann sitzt man dort ewig herum und muss warten bis dann irgendwer kommt.

Der ist dann zwar relativ bald gekommen der Herr, dann sind wir durch den Sicherheitscheck, die haben mich dann ziemlich auseinander genommen, weil ich da ein Paar elektrische Geräte mitgehabt habe. Jetzt habe ich meinen ganzen Rucksack ausräumen können, aber der Herr vom Begleitservice, der war sehr nett muss ich sagen. Also die Leute selbst sind eh sehr nett nur die Organisation stimmt einfach nicht. Er hat mir dann wieder geholfen, den ganzen Rucksack einzuräumen

und er (gemeint ist ein Mitarbeiter vom Familien- und Mobilitätsservice am Flughafen Wien) hat mich zu einem Wagen gebracht, zu so einem Elektrowagen und ich bin dann mit ihm durch den Flughafen gefahren. Das war recht witzig eigentlich. Er hat mich dann bei einem Gate abgesetzt und hat mir dann einen Sitzplatz gezeigt und hat gesagt: „Brauchen Sie jetzt weitere Hilfe?“ Ich habe gesagt: Ja, natürlich brauche ich noch weitere Hilfe, ich weiß gar nicht, wo der Flieger steht. „Ja, dann kommt noch jemand her.“ Dann bin ich noch 5 oder 10 Minuten gesessen. Dann ist eine Dame gekommen und die hat dann zu mir gesagt: „So, jetzt haben wir ein Problem, der Bus kam nur auf die ganz andere Seite. Wir müssen durch den ganzen Gate-Bereich wieder zurück marschieren.“

Und dann sind wir mit dem Aufzug runter und rein in den Bus und er hat mich dann zum Flieger gebracht und ja, ich bin wieder nach Innsbruck geflogen. In Innsbruck, die sind sofort da gewesen, also dann bin ich noch mit den anderen Leuten mit ausgestiegen und ich bin dann raus. Er hat mich dann noch gefragt, ob wir noch zum Gebäude fahren sollen oder ob wir gehen sollen, weil das eh nicht so weit ist, ist überhaupt kein Thema, ist kein Problem. Wir sind zu Fuß hingegangen. Wir haben dann mit dem Gepäck alles erledigt und er hat mich dann draußen bei meinem Bekannten abgegeben in Innsbruck. Also das war wirklich, das hat wirklich dort toll funktioniert. Aber in Wien, das war eine Katastrophe.

Interviewer: *Gibt es irgendwas, was man am Flughafen Wien machen kann, dass Sie den Weg auch alleine schaffen oder sind Sie eher dafür, dass Sie eine Begleitperson immer dabei haben?*

Herr G: Wenn es irgendwie Möglichkeiten gäbe, das alleine zu bewältigen, dann würde ich das natürlich auch machen. Die diversen Info-Tafeln, die den Sehenden zur Verfügung stehen, müssen auch irgendwie entweder in Braille oder tastbarer Schrift oder halt akustisch irgendwo dargestellt werden. Man kann so eine Infosäule machen, wo es Wegbeschreibungen gibt, wo man hinkommt und wie man wohin kommt. Weil es ist natürlich schon sehr schwierig das richtige Gate zu finden.

Interviewer: *Und wie funktioniert es nachher, wenn man schon das Gepäck hat?*

Herr G: Also das hat dort gut funktioniert. Die Dame hat mich dann von der Gepäckband bis in die Ankunftshalle gebracht und dort ist dann meine Frau gekommen und hat mich dann eh schon gesehen. Also das hat gut funktioniert.

Interviewer: *Sie haben gesagt, es wäre schön wenn Sie sich auch selber im Gebäude orientieren könnte. Welche Hilfsmittel fehlen Ihnen noch um sich selber im Gebäude orientieren zu können?*

Herr G:

Ja, das wäre eben z. B. ein Übersichtsplan, der halt sinnigerweise bei allen Eingängen oder Zugängen zum Flughafen irgendwie erreichbar sein sollte. Also von der Bahn oder von den Autobussen, von allen Eingängen halt, weil das wäre logischerweise, der erste Weg, den man machen würde. Wenn man weiß, da gibt es Übersichtspläne, dass man da reinkommt und den natürlich über Leitlinien dann erreicht. Dass man dann so eine tastbare Leitlinie hat, die dann zu diesem Plan führt, wo man sich dann wirklich einen Überblick verschaffen kann.

Dann wäre natürlich das Leitlinienprinzip eine gute Sache, wobei man dann sehr viel aufpassen muss, weil es auch ein zu viel an Linien geben kann.

Ja, aber ich denke mir, wenn man einen Übersichtsplan hat, dann also glaube ist, für mich, für meine Person gesehen, ich könnte das gut umsetzen. Vielleicht müsste man das auch irgendwo in der Halle auch öfters so hinstellen, z. B. beim Infoschalter oder irgendwo wo er halt relativ leicht

erreichbar ist. Weil wenn ich jetzt z. B. früh dort bin und ich dann einen Kaffee trinken gehe oder so, nachher stelle ich fest, wie es gewesen ist, wo man jetzt zu den Gates oder so kommt. Dass man dann halt, vielleicht im Gelände verteilt, auch noch einmal diese Pläne hätte. Also das wäre eigentlich schon toll.

Interviewer: *Inwieweit ist die Akustik in einem Raum für Sie für die Orientierung wichtig?*

Herr G: Es ist wichtig oder sehr von Vorteil, wenn der Raum oder die Halle relativ trockene Akustik hat, also ohne viel Hall, weil man dann auch Durchsagen gut verstehen kann. Das ist glaube ich am Flughafen Wien ziemlich gut gegeben. Die Raumakustik glaube ich ist ganz in Ordnung.

Es wäre vielleicht auch gut so etwas zu machen, wie bei den Wiener Linien, bei den Aufzügen. Wenn man z. B. bei der U-Bahn einen Aufzug benutzt und man ins Zwischengeschoss fährt, wird angesagt, wo man da hinkommt. Zum Beispiel bei der U3 Station Neubaugasse, wenn ich ins Zwischengeschoss fahre und der Lift stehen bleibt, dann sagt es an: „Zwischengeschoss, Ausgang Stiftgasse /Kirchengasse“ usw. Also das ist ganz gute Sache. Vielleicht wäre es auch ganz günstig so etwas bei den einzelnen Abschnitten am Flugplatz auch zu machen, dass man, wenn es nicht automatisch geht, dass man wenigstens weiß, ok ...man passiert jetzt irgend eine Tür und wenn man das einheitlich gestaltet, dass man, sagen wir rechts von der Tür an der Wand, einen Schalter hätte, wo man draufdrückt und dann sagt irgend so eine Sprachausgabe: „Halle so und so, Zugang zu den Schaltern der Fluglinie so und so, oder Zugang zu den Gates 1 bis irgendwas.“ Also wo man akustische Informationen kriegen könnte.

Man muss das nicht automatisch kriegen, weil das System natürlich nicht unterscheiden kann, ob ein Blinder oder Sehender durchgeht. Da gehen dauernd Leute durch. Das ist natürlich ...der wird nur mehr reden, der wird überhaupt nicht mehr aufhören ... Aber so eine Information abrufbar zu haben, das wäre eigentlich eine tolle Sache. Also wenn man, man merkt es meistens, dass man dann irgendwo zu einem Durchgang kommt, oder dass irgendwo automatische Tür aufgeht und dann weiß man ok, da ist eine Tür und wenn ich dadurch gehe und mich dann rechts halte, habe ich, vielleicht kann man es auch irgendwie taktil kennzeichnen mit einer Bodenleitlinie oder was, habe ich dann einen Schalter und wenn ich draufdrücke kriege ich die Information, wo ich dann hinkomme, wenn ich durch diese Tür gegangen bin. Das wäre vielleicht eine tolle Sache.

Interviewer: *Würden Sie noch etwas zum Thema Barrierefreiheit am Check-In 3 hinzufügen, was wir bis jetzt noch nicht angesprochen haben?*

Herr G: Ja, das was ich gesagt habe, ich kann es noch einmal zusammenfassend sagen. Also das betrifft jetzt zwar nicht das Gebäude, sondern eben das Management im Prinzip. Also wenn der Begleitservice ausgebaut wäre, dann wäre es sehr angenehm, weil ich glaube, es ist generell für

einen Blinden sehr, sehr schwierig sich ganz alleine auf einen Flughafen dieser Größe zurechtzufinden.

Wie gesagt ...Innsbrucker Flughafen, wenn ich mir einen Tag lang anschau, dann komme ich ganz gut zu Recht, aber Wiener Flughafen und das ist bei weitem nicht der größte, ist dann schon sehr schwer. Da wirklich alleine sich zurechtzufinden... Ich finde die Einrichtung des Begleitservices wirklich sehr lobenswert und sehr toll, aber man sollte gerade dort eigentlich nicht sparen, weil natürlich für einen Fluggast schon sehr unangenehm ist, wenn man ...die sagen dann am Telefon: „Ja, wenn Sie das Begleitservice brauchen, dann seien Sie bitte zwei Stunden vorher dort auch wenn es einen Inlandsflug ist.“, aber die wissen schon genau, dass die Leute dort halt sehr wenig Zeit haben.

Und, ja, wenn ich mich dann schon so lange aufhalten muss, dann möchte ich schon so haben, dass ich mich auch drauf verlassen kann und dass ich auch ein bisschen was weiß und dass ich jetzt z. B. weiß ok, es wird eben ausgemacht um so und so viel Uhr und kommt es vielleicht zur Sicherheitskontrolle oder das man sich irgend einen Treffpunkt vereinbaren kann und nicht dass ich mich dann hinsetzen muss und warten muss und ja, kommt er jetzt in ein Viertel Stunde, ist er in zwei Minuten da, ist er in einer halben Stunde da. Das ist natürlich sehr unangenehm, also das ist eine Personalfrage. Wie gesagt, noch einmal um das zu unterstreichen, die Leute selbst, die waren irrsinnig nett. Also da gibt es gar nichts. Die waren sehr zuvorkommen, waren sehr toll, aber die Organisation vom Begleitservice ist ein bisschen, ja ...

Für mich ist es eine eigenartige Sache, weil es den VIP-Service gibt und der scheint es super zu funktionieren. Ich denke mir ein Manager, der jetzt ein VIP-Service braucht, der da seinen Kaffee serviert kriegen muss, der wird sich leichter, wenn er sieht, leichter zu Recht finden auf einen Flughafen, als Leute, die einen Service wirklich brauchen. Ich finde das Umdenken soweit mal stattfinden, dass man sagt, ok, man baut in erster Linie das Service aus, das wirklich gebraucht wird und das andere dann, es ist halt für Leute ...also das ist dann für das Renommee und für das Prestige, dass man einen guten VIP-Service braucht, damit man zufriedene Manager am Board hat. Ok, aber trotzdem sollten die Leute, die es wirklich brauchen, für die soll es in erster Linie einmal ausgebaut werden. Das ist einmal das eine.

Auch die Lifte, die Wartezeit auf die Lifte, die ist ...also jetzt ist das ganze unglücklicherweise auf was weiß ich wie viele Ebenen aufgeteilt, das wäre natürlich, ja, vielleicht gut. Ich meine, mir als Blinder ist es egal ob ich jetzt Stufen gehe, Rolltreppen fahre oder einen Lift benutze. Natürlich, wenn das ganze in einer Ebene wäre, dann wäre es vielleicht für alle andere Behindertengruppen auch gut, aber der Terminal wäre auch natürlich riesengroß, das ist schon klar. Was mir z. B. auch aufgefallen ist, ist es eben, dass man dann extrem lang auf die Aufzüge warten muss. Da sollte

man wahrscheinlich auch noch irgendwas machen, dass die entweder schneller fahren oder mehr Lifte vorhanden sein. Da glaube ich besteht schon großer Handlungsbedarf.

Und wahrscheinlich auch die ganze Logistik, wie so etwas abläuft weil ich denke mir, ja, wenn mich der eine Herr vom Begleitservice gleich dort hingebracht hat, wo dann der Bus steht, in dieser Gegend, war es dann gleich leichter für die Kollegin gewesen, die da gekommen ist und mit mir dann das Ganze wieder zurückgegangen ist, was wir mit dem Wagen gefahren sind. Also dort sollte man das Ganze schon ein bisschen optimaler abstimmen.

Frau H: 43 Jahre alt, Blindheit

Datum des Interviews: 10.12.2013

Interviewer: *Inwiefern und seit wann ist Ihre Sehfähigkeit beeinträchtigt?*

Frau H: Also ich bin derzeit vollblind. Das heißt ich habe nur einen Sehrest von hell und dunkel. Und ich bin, im Grunde genommen, seit dem vierten Lebensjahr, wobei ich zwischen dem vierten und dem zwanzigsten Lebensjahr einen minimalen Sehrest hatte von ... also ich galt damals schon als praktisch blind, es war aber ein Sehrest von einem Sechzigsten. Das heißt, ich konnte Umrisse erkennen, ich konnte Farben erkennen.

Interviewer: *Welche Hilfsmittel benutzen Sie für Ihre Mobilität?*

Frau H: Einen Blindenstock.

Interviewer: *Wie orientieren Sie sich in einem Gebäude, das Sie nicht kennen?*

Frau H: Sowohl mit dem Blindenstock als auch an Bodenstrukturen, an Begrenzungen, aber auch akustisch, so zu sagen, weil man die räumliche Situation sehr gut mit dem Ohr wahrnimmt. Das ist eigentlich das hauptsächliche und natürlich was dann als Sinn der Wahrnehmungen noch dazu kommt ist wie Luftströmungen, Gerüche oder, ja.

Interviewer: *Was sind Begrenzungen?*

Frau H: Seien das jetzt Wände oder Absperrungen oder das kann auch Begrenzung mit Absperrbändern sein, obwohl ich sie nicht sehr schätze, aber an denen kann man sich auch anhalten.

Interviewer: *Welche Sinnen helfen Ihnen dann bei der Orientierung?*

Frau H: Ja, Tast-, Gehörsinn und ich sage jetzt einmal, ich nenne den immer Federmaussinn. Das ist der sechsten Sinn. Das ist eine Mischung aus Hören, Fühlen, Tasten.

Interviewer: *Welche sind die architektonische Gestaltungselemente in einem Gebäude, die Sie benutzen um einen ersten Überblick vom Raum zu schaffen?*

Frau H: Das ist schwierig, weil wenn man ein ganzes Gebäude her nimmt, habe ich nie den ganz Gesamtüberblick. Was ich immer sehr schätze ist, wenn man einen Plan, ein Modell von so etwas hat, wo ich mich orientieren könnte. Wenn ich in ein Gebäude hereinkommen, das mir völlig unbekannt ist, dann ist das so eine Kombination aus allem. Das heißt, ich roch einmal wo es Aufzüge gibt, gibt es einen Empfang oder ist es eine Halle, ist es ein Gang, der nach hinten geht und je nachdem muss man dann systematisch vorgehen um sich das zu erschließen.

Interviewer: Was für Hilfsmittel gibt es noch, auf die Architektur bezogen, die die Orientierung von blinden Menschen besonders erleichtert?

Frau H: Also was immer ganz hilfreich ist es einfach klare Strukturen, ja. Das heißt nicht, dass es eckig sein muss, aber klare Strukturen, jetzt nicht irgendwo Dinge, die im Weg herum stehen, die variabel sind. Also z. B. in Geschäftsstraßen gibt es nichts Ärgerliches als irgendwelche Ständer oder irgendwelche Plakatständer, die immer irgendwo anders stehen, ja.

Was sicherlich nicht gut ist, ist es Dinge, die mit dem Stock unterlaufen werden können ...und was natürlich auch hilft sind Bodenstrukturen, verschiedenste, ja, also, es ist jetzt schwierig, weil ich mir denke, es kommt immer drauf an. Was auch immer gut ist, sind Beschriftungen oder Hinweispfeile oder so, wenn ich z. B. in einem Gebäude bin und da wie in den neuen Bahnhöfen immer an den Geländeraufgängen welche tastbaren Beschriftungen sind. Es muss nicht im Blindenschrift sein, sondern in tastbarer Schrift, das hilft dann schon, ja.

Interviewer: Sie haben schon das Thema angesprochen, aber was erschwert dann besonders die Orientierung in einem Gebäude?

Frau H: Also Höhenhindernisse sind sehr gefährlich, also Vitrinen, die irgendwo ausstehen, die unten nicht erfassbar sind oder Dinge die variabel irgendwo herumstehen und immer wieder woanders hingestellt werden.

Was sicher erschwerend ist, ist wenn es keine Beschriftungen oder keine Hinweisschilder gibt ... z. B. das was es für einen Sehenden gibt, zum Beispiel ein Übersichtsplan, wäre auch halt geschickt für einen Blinden als einen tastbaren Plan zu geben oder eine Platte zu haben, wo einfach die Übersicht grob skizziert ist. Da muss nicht jede Tür drinnen sein, aber einfach zu wissen, ok hier ist die Sicherheitskontrolle, da ist das oder das ...

Also was sehr, sehr schwierig ist, sind Materialien und wenn das alles dann immer noch, sage ich jetzt aus glatten Steinböden, Glas und Stahl ist dann halt das. Also sehr hallig wirkende Dinge, die sehr hallen, von der Akustik, das ist auch schlecht, weil man sich dann schwerer tut.

Interviewer: Wie oft fliegen Sie und fliegen Sie meistens alleine oder eher mit Begleitperson?

Frau H: Also ich fliege ca. 5–6 Mal im Jahr. Also 5–6 Mal eine Reise mit Flugzeug. Das heißt hin und zurück, das ist immer ein Mal, ja? Also wenn man sich das immer extra rechnet, natürlich 12. Das ist unterschiedlich. Es gibt Reisen, also ich würde mal sagen, den Großteil der Reisen, also drei viertel der Reisen, trete ich alleine an, den Rest mit einer Begleitperson, das heißt, Freundin, Assistentin, Partner. Dann brauche ich natürlich kleinere Hilfe zusätzlich.

Wenn ich alleine eine Reise antrete, dann greife ich am Flughafen Wien und auch auf den anderen Flughäfen auf dieses Mobilitätsservice zurück. Dort heißt es Rollstuhlservice glaube ich noch immer, sehr diskriminierend aber, ja.

Interviewer: *Kennen Sie den neuen Terminal am Flughafen Wien, den Check-In 3 und seit wann?*

Wann waren Sie zum ersten Mal dort?

Frau H: Ja. Relativ knapp nachdem er eröffnet worden ist. Ich kann Ihnen leider kein Datum sagen, also das war kein Monat nachdem er eröffnet worden ist.

Interviewer: *Können Sie mir über Ihre erste Erfahrung an dem neuen Terminal am Flughafen Wien, Check-In 3 erzählen?*

Frau H: Also, das hat schon mal mit einer unguuten Situation begonnen.

Es war so, dass ich einen Frühflieger hatte und um 5:45Uhr am Flughafen mit dem Bus angekommen bin. Ich habe an dem Tag vorher noch extra telefoniert mit diesem Mobilitätsservice. Ich habe sie gebeten, dass man mich bei diesem Bus abholt, weil ich eben wusste, dass es einen neuen Terminal gibt und ich habe keine Ahnung gehabt, wie ich von dort in den Flughafen komme. Es wurde notiert und man hat mir versprochen, dass man mich um Viertel vor sechs dort abholt. Gott sei Dank war der Busfahrer dort und hat sich dann um mich umgeschaut, weil es kam 10 Minuten niemand und um 6:10Uhr war Ende vom Check-In. Um 5:50Uhr war immer noch niemand da. Daraufhin hat mich der Busfahrer zum Infostand geführt. Also das heißt, dass dieser Weg vom Busterminal bis zum Infopoint in der Halle für mich nicht bewältigbar war, weil ich dort bei diesem Busterminal durch die laufende Motoren der Busse überhaupt keine Orientierung hatte. Dort sind keinerlei Leitsysteme, also nichts. Wir haben es dann mit Mühe und Not doch geschafft und mit den guten Willen, dass sie mich noch einchecken haben lassen, aber das ist halt schon sehr schief gelaufen.

Ja, sonst, es sind halt enorm lange Wege. Also das war auch beim ersten Mal ankommen einen Horror. Also ich bin dann, glaube ich drei oder fünf Tage später wieder angekommen dort. Vom Gate, bis in die neue Gepäckhalle sind enorm lange Wege.

Interviewer: *Sind Sie dann alleine gegangen oder wieder mit dem Mobilitätsservice?*

Frau H: Nein, auch mit diesem Begleitservice. Aber das sind Kilometer, die man dann geht. Also ich bin gut zu Fuß, ich habe kein Problem, aber da geht man ziemlich lang. Gut, da muss ich sagen, eigentlich den Weg zum Gepäck haben sie jetzt etwas verkürzt. Da ist jetzt irgendwie einen direkteren Gang gemacht worden. Es sind immer noch Kilometer, die man geht, ja, aber es ist halt so, was ganz geschickt ist, als Begleiteter oder Begleitete wird man ja zum Teil auch schon mit so kleinen Golfwagen gefahren. Das ist natürlich auch ganz angenehm.

Aber er ist meiner Meinung nach sehr schmal. Also der Terminal selber empfinde ich als äußerst schmal. Es war dann einmal eine Situation, weil wenn man abgeholt wird, wird man ja, also ich weigere immer mich in einen Rollstuhl zu setzen, mittlerweile sind sie auch soweit, dass sie einer auch gar nicht zwingen oder dazu anhalten, manchmal klappt es sogar, dass man auch ohne abgeholt wird, aber irgendwann sind wir da entlang gegangen.

Ich habe dann auf das WC müssen und genau wo eine Rolltreppe quasi hinaufkommt, war eine Toilette, wo halt Leute angestanden sind. Das heißt, es hat sich dort ein völliger Stau gebildet, natürlich auch einen Unmut, weil die, die von der Rolltreppe rauf kamen, wollten an der Schlange vorbei und die Schlange konnte natürlich nicht ausweichen, weil zu wenig Toiletten sind. Also es sind auch meiner Meinung nach, zu wenig Toiletten. Für einen Flughafen, für einen Check-In, also für einen wirklichen Terminal sind meiner Meinung nach zu wenig Toiletten an einem Punkt immer.

Interviewer: *Fahren Sie immer öffentlich zu dem Flughafen oder manchmal auch privat?*

Frau H: Na ja, das kann ich auch gar nicht sagen. Das ist fifty-fifty.

Interviewer: *Sind Sie auch irgendwann mit der S-Bahn gefahren?*

Frau H: Ja.

Interviewer: *Wie empfinden Sie den Weg von der S-Bahn zum Terminal, gehen Sie den alleine?*

Frau H: Nein, da bin ich, also bis auf ein oder zweimal bin ich mit jemanden mitgefahren, der mich halt bis zum Check-in-Schalter gebracht hat. Ich glaube ein oder zweimal habe ich versucht mich abholen zu lassen, ich glaube es hat ein Mal sogar geklappt. Ich kann mich nicht mehr erinnern, das ist aber jetzt schon länger her. Also bis jetzt habe ich mir immer schon organisiert, dass mich halt irgendjemand dann begleitet hat, zum Check-in-Schalter. Ob das jetzt noch geht oder schon wieder geht, dass man abgeholt wird, das weiß ich nicht.

Das war damals so, also früher war das auch ein großes Problem, dass man wenn man ankommt, dass einen die zum entsprechenden Verkehrsmittel bringen. Das ist überhaupt kein Thema mehr. Also, da bringen sie einen anstandslos zur S-Bahn oder auch zum Bus, was auch immer, oder zum Taxi. Das sind da auch, also meiner Meinung nach ist auch hier der Weg zur S-Bahn, seitdem der neue Terminal und der neue Ankunftsbereich gemacht worden ist, furchtbar lang geworden. Früher war man viel schneller unten. Das sind Kilometer, die man da auch rennt. Meiner Meinung nach nicht unbedingt notwendig, also, aber ja.

Interviewer: *Und wenn Sie von einem Freund, Bekannten oder Partner bis zum Check-in-Schalter geführt werden, wie funktioniert dann für Sie der Weg zur Sicherheitskontrolle und dann auch bis zum Gate?*

Frau H: Am Check-In wird dann angerufen, dass ich unbegleiteter Passagier bin und dass ich so zu sagen Begleitservice brauche bis zum Flieger.

Interviewer: *Das heißt, dass Sie nie den Weg alleine gegangen sind?*

Frau H: Nein. Das wäre auch nicht möglich, weil erstens kein Plan und keinerlei Leitsysteme vorhanden sind.

Ich habe überhaupt keinen Plan, wo würde es lang gehen. Ich habe schon ein bisschen die Ahnung, weil ich doch schon jetzt öfters geflogen bin, wo der B-Terminal geht, wo der neue Terminal los geht, aber dass es für mich alleine bewältigbar wäre, da bräuchte ich, müsste ich wahrscheinlich ständig nachfragen und ständig irgendwelche Leute fragen. Und es ist natürlich nicht angenehm, weil man selber unter Stress und Strom ist, also ...

Irgendwo haben sie Leitsysteme gemacht, ich kann aber jetzt gar nicht sagen wo, weil ich es mir nicht genauer angeschaut habe. Was meiner Meinung nach gut wäre, das ist jetzt gleich einmal einen Tipp für den Flughafen, wäre ein Audio Guide, so zu sagen eine Audiobeschreibung, vom Flughafen. Also etwas, was man sich auch bestellen kann, wo man sich auf die Reise vorbereiten kann. Etwas, was ich mir zu Hause anhören kann, z. B. die Beschreibung, wie der Weg von der S-Bahn in die Check-In Halle geht oder so.

Dort jemanden zu fragen, wo der Schalter XY oder Nummer 3 ist oder so, das kann man immer noch, aber ...also die Grundwege, wären schon toll, wenn die so auf einem Audio Guide beschrieben sind. Das gab es als der Linzer Hauptbahnhof gebaut wurde, hat man so ein Audio Guide erstellt, eben mit dem Flughafen. Also es ist jetzt etwas, was weiß ich, was machbar wäre, wo sage ich jetzt mal, ich habe bei solchen Projekten mitgearbeitet, also in der Beratung und bzw. bei der Audio Erzeugung mitgetan, weil wir ja da die Geräusche aufgenommen haben auch vor Ort und das mit Mobilitätstrainer gemacht haben, mit einer Mobilitätstrainerin, die so zu sagen die Wege gut beschrieben hat. Und man dann immer gut auf diesem Audio Guide gehört hat, ok, wenn man da links um die Ecke biegt, hört man auf der rechten Seite das oder das. Also sehr gut beschrieben und das kann man sich als Vorbereitung zu Hause anhören oder kann es sich auf einen mp3-player spielen, das hat eh jeder schon mit.

Interviewer: *Sie sind dann also den Rückweg auch nie alleine gegangen?*

Frau H: Genau, genau.

Interviewer: *Wie funktioniert der Rückweg mit einer Begleitperson?*

Frau H: Also es ist so, dass man im Flieger, das ist auch etwas, sehr lästiges, warum ich dann eigentlich immer ganz gerne mit jemanden mitfliege, der mich gut kenne, wo ich dann auf dieses Service nicht angewiesen bin. Meistens wird man als letzter abgeholt vom Flieger. Manchmal wartet man bis zu 10 Minuten, Viertelstunde, ich habe auch schon mal 20 Minuten gehabt, dass ich im Flieger sitzen muss und warten muss, bis mich wer abholt. Und das ist natürlich lästig, vor allem, wenn man dann die S-Bahn versäumt oder wohin muss, einen Termin hat. Also, da bin ich immer ein bisschen, weil ich denke mir, die können eigentlich, wenn der Flieger ankommt, können die ja eigentlich da sein, weil ich steige wie alle anderen aus und gehe gleich mit denen mit.

Interviewer: *Ok und gehen Sie auch gemeinsam zu der Gepäckausgabe?*

Frau H: Genau, dann wird je nachdem, also beim neuen Terminal setzen sie jetzt auch wie gesagt schon diese Golfwagen ein, wenn es z. B. der Flieger, die Air Berlin Flieger kommen sehr oft am hintersten C-Gate an, dann sind ziemliche Wege.

Das Problem bei dem neuen Terminal ist allerdings, dass er ja zweistöckig ist, dass mit diesen Wagen können die dann auch gar nicht fahren. Dann muss man aussteigen, dann fährt man mit dem Lift hinunter und dann muss man unten wieder hineinsteigen in den Wagen oder halt zu Fuß gehen. Wie gesagt, das ist jetzt bei mir nicht das Problem, zu Fuß gehen, nur ich denke mir also für eine mobilitätseingeschränkte Person ist es halt schon sehr mühsam, weil auch das Ein- und Aussteigen aus dem Golfwagen für jemanden der sich schwer tut in der Bewegung halt schon mühsamer ist.

Und dann geht man bis zum Gepäck und was dann immer ganz ...ist auch wieder nur ein Tipp. Ich habe kein Problem, weil ich meinen Koffer sehr gut kenne. Ich kann es auch sehr gut beschreiben, aber ich denke mir, es wäre z. B. es würde sich auch dieses Personal leichter tun, wenn einheitlich von Airline z. B. sich knall orange Bande um das Gepäck von unbegleiteten Passagieren oder so gemacht wird, dass man einfach seinen Koffer oder Sehbehinderten würden denen, glaube ich, viel schneller finden.

Interviewer: *Können Sie auch selber Ihren Koffer finden?*

Frau H: Also ich stelle mich halt oft dann hin zur Kofferband und greife über die Koffer, die vorbeiziehen, drüber und dann erkenne ich meinen eigentlich meistens von selber.

Interviewer: Meistens ist die Verbindung zwischen Gate und Flugzeug auch nicht ebenerdig?
Stellt das ein Problem für Sie dar?

Frau H: Nein, der ist nicht ebenerdig, wobei das macht mir am wenigsten, weil ich gut zu Fuß bin. Ich finde immer ganz spannend, dass man, also als blinde Person wird man immer free boarded, das heißt man wird mit Personen, die mit Kindern reisen oder anderen Personen, die sich halt schwer tun als erster boarded, damit man so zu sagen Zeit hat und das ist auch in Ordnung, sage ich einmal. Wie gesagt, ich habe aber kein Problem mit dem, ich meine, wenn jemand schon da steht. Ich möchte aber dann nicht ein Viertel Stunde oder 20 Minuten warten müssen, wenn ich ankomme, wo.

Interviewer: Also Treppen entlang gehen ist für Sie so zu sagen kein Problem?

Frau H: Das ist kein Problem für mich, nein, das stellt für mich kein Problem dar. Und oft mal sind es eh auch diese Schlauchgates, wo man Rampen runter geht. Also auch das ist kein Problem. Das könnte ich auch, jetzt sage ich einmal, das finde ich auch z. B. das wäre für mich gar nicht schlimm, wenn ich diesen Weg dann alleine zurücklegen muss, weil dort kommt man eh nicht raus, ja?

Ich meine etwas anderes ist, wenn man mit so Bussen vom Gate zum Flieger gebracht wird. Da ist eine Begleitung sehr sinnvoll, weil man natürlich, wenn man dort aussteigt, am Flughafen nichts mehr hört, durch die laufende Triebwerke und das kann recht gefährlich sein. Also da ist Begleitung gut und wichtig. Beim Schlauch ist es egal, weil diese Schlauchgates, da geht man den Gang entlang, da kommt man eh nicht raus.

Interviewer: Wenn wir noch zurück zu der Sicherheitskontrolle gehen, wie funktioniert es für Sie die Reise mit Handgepäck?

Frau H: Ja, wie bei allen anderen. Also das Gute ist meistens, dass man, wenn man von diesem Service begleitet wird, dass man in einer extra line ist. Das heißt, das geht meistens relativ flott. Was aber nicht ändert, wie es gemacht wird, das was halt immer wieder für Unklarheit sorgt und was die immer ganz genau untersuchen sind meine blinden-spezifischen Hilfsmittel, die ich halt mit habe, wo ich halt meine Notizen drauf habe oder meinen Kalender drauf habe. Das ist etwas, was jetzt nicht gewöhnlich ist und daher nehmen sie es immer und machen diesen Sprengstofftest und das muss man Ihnen auch extra immer zeigen, weil sie es am Schirm halt nicht kennen. Aber mittlerweile weiß ich das und damit hat es sich.

Und die sind auch sehr freundlich, weil man muss dann auch alleine durch diese Schleuse gehen. Irgendwann bin ich glaube ich seitlich angestoßen, dann haben sie mich einfach noch einmal durchgehen lassen. Also da sind sie sehr vorkommend. Ich meine das ist am Flughafen Wien

schon merkbar, sei es jetzt bei der Sicherheitskontrolle oder aber auch bei den Leuten, die dieses Begleitservice machen, die Sprache. Also so, dieses: „Da, drüben.“, „Na, kommen Sie daher.“, also dieses keinen genauen Ort sagen, keine genauen Beschreibungen, einen ungenauen sprachlichen Ausdruck. Das ist etwas, wo man sicher das Personal schulen kann.

Ich bin jetzt sicher keine Langsame. Aber wenn man mir sagt: „Da ist Ihr Kiste.“, statt zu sagen: „Da, rechts vor Ihnen ist die Kiste.“, das ist ein Unterschied. Das macht vielleicht einen Bruchteil von Sekunden aus, der aber mir eine Sicherheit gibt und vielleicht ein paar Sekunden an Zeit einspart.

Interviewer: *Was kann man am Flughafen Wien Ihrer Meinung nach noch besser machen, damit die Orientierung für blinde und sehbehinderte Personen besser funktioniert?*

Frau H: Also ich muss jetzt ganz ehrlich gestehen. Ich glaube, es gibt jetzt irgendwo ein Leitsystem in der neuen Halle. Ich habe aber nie die Zeit gehabt mir es anzuschauen, wo genau das hinführt. Aber ich glaube, grundsätzlich wäre ein durchgehendes Leitsystem wichtig. Beziehungsweise ich kann mir auch gut vorstellen, also gerade beim Flughafen könnte ich mir vorstellen, dass man mit diesen RFID-Codes sehr viel machen kann. Dass man also so Chips macht, wo man sich dann orientieren kann, wo ich dann schon aus der Entfernung höre, ok, hier geht es zum Terminal 2, hier geht es zum Terminal 1. Also da kann man sehr viel mit so RFID Text machen.

Interviewer: *Was kann man am neuen Terminal am Flughafen Wien noch machen, damit die Passagierwege auch von blinden und sehbehinderten Menschen selbständig zu bewältigen sind und ist das aus Ihrer Sicht überhaupt möglich?*

Frau H: Ich glaube grundsätzlich, dass es möglich wäre. Ich sage bewusst wäre, weil ich glaube, dass hier sehr viel Geld in die Hand genommen werden müsste. Weil hier nicht von Anfang an, weil wenn man das von Anfang an gut geplant hätte und mitberücksichtigt hätte, hätte das kaum oder geringe Mehrkosten bedeutet. Jetzt wo man es im Nachhinein machen muss, also ich würde es begrüßen und es gäbe sicher gute Lösungen, aber da braucht es glaube ich ein Gesamtkonzept. Aber es gäbe schon Lösungen, wie gesagt, diese RFID-Codes. Ich glaube, dass so ein Audioguide viel ausmachen würde, Leitsysteme auch in diesem Busbereich, die wirklich in die Halle führen.

Interviewer: *Wann sind Sie zum letzten Mal vom neuen Terminal weggeflogen?*

Frau H: Im November.

Interviewer: Sie können sich bereits einige von den Wegen am Flughafen Wien vorstellen, also Sie haben bereits eine Vorstellung über den Raum?

Frau H: Also wenn ich mit jemanden gehe, schon weiß ich ungefähr, ja da kommt jetzt der Duty-Free-Bereich, geradeaus rauf geht es zu C-Terminal und rechts geht es zum neuen und links geht es zum B-Terminal hinunter. Ja, das ist aber, ich würde mir nicht zutrauen jetzt da alleine schon eine Sicherheit hinzubringen um die Dinge zu finden.

Interviewer: Haben Sie Verbesserungen im Vergleich zu Ihrem ersten Besuch am neuen Terminal gemerkt?

Frau H: Die einzige Verbesserung, die ich gemerkt habe ist, dass der Weg, jetzt wenn man ankommt zu der neuen Gepäckhalle, dass da irgendwo eine Abkürzung oder Verkürzung gemacht worden ist. Also, man geht jetzt nicht mehr 3 Kilometer, sondern nur noch einen Kilometer. Aber sonst habe ich jetzt keine Verbesserung oder Veränderungsanmerkungen gemerkt.

Interviewer: Möchten Sie noch etwas zum Thema hinzufügen, was wir nicht angesprochen haben?

Frau H: Also wie gesagt ...ja, die Toiletten habe ich angesprochen, dass sie so wenig sind, da in dem neuen Bereich. Also was sicherlich fehlt ist diese Geschichte, dass es immer Leute geben werde, die vielleicht wirklich eine Abholung brauchen oder so, dass es eine Hotline gibt ...und was halt auch so ist, man ist irgendwie, man hat dann nicht die Möglichkeit zu sagen, ok ich setze mich jetzt in einem Lokal, wie jeder anderer Reisende sich aussuchen kann, die Zeit, die er noch hat in einem Lokal zu verbringen. Ich sehe das als blinder gar nicht, weil ich im Gate gesetzt bin und es heißt, na ja in 20 Minuten boarden wir. Dann sitze ich halt 20 Minuten da und jemand anderer geht dann ins Café und bestellt sich dort einen Kaffee oder trinkt dort einen Kaffee oder irgendwas oder isst eine Kleinigkeit, oder kauft sich Zeitung, egal. Nur das ist natürlich für mich gar nicht möglich, weil ich die nicht von der Arbeit aufhalten kann. Es ist mir logisch klar.

Also meiner Meinung nach gehört auch das Personal entsprechend geschult, sowohl das Bodenpersonal als auch dieses Abholservice. Und die Kommunikation. Auch die Kommunikation funktioniert nicht gut. Ich habe dann öfter, wenn an meinem Abflugort schon gewusst hatte, ok ich muss diese S-Bahn erwischen, ich habe dann wirklich im Flieger auch noch gesagt: Bitte, faxen Sie das runter, rufen Sie nochmal an. Ich muss sofort abgeholt werden, weil ich meinen Anschlusszug erwischen muss. Dann hat es auch meistens funktioniert, nur ...also so da diese Kommunikation zu anderen Stützpunkten und ich meine in Zeitalter der elektronischen Wege, denke ich mir, kann es kein Problem sein. Ssei es ein mail, ein sms oder in Firmen intern. Das finde ich ein bisschen schwierig.

Frau I: 43 Jahre alt, Mutter mit Kleinkind

Datum des Interviews: 22.11.2013

Interviewer: *Wie orientieren Sie sich in einem Gebäude, das Sie nicht kennen?*

Frau I: Ich schaue immer auf die Beschilderung und ich versuche es zu verfolgen.

Interviewer: *Welche architektonische Gestaltungselemente helfen Ihnen dabei?*

Frau I: Wenn ich in ein Gebäude reinkomme gibt es normalerweise ein Foyer und ich bin immer auf die Beschilderung konzentriert. Wenn es ein großer Raum ist, weil normalerweise Liften und Stiegen ein bisschen versteckt sind, schaue ich immer auf die Schilder. Genau wie bei einer U-Bahn-Station. Wenn man in eine U-Bahn-Station reinkommt, schaut man auf die Schilder. Also welche Linie es ist, in welcher Richtung die geht und wo Stiegen und Lifte sind.

Interviewer: *In diesem Zusammenhang, wie müssen die Schilder gestaltet werden. Was hilft bei der Beschilderung, so dass Sie sich besser orientieren können?*

Frau I: Wenn die Schilder groß genug sind und wenn sie in Augenhöhe sind. Wenn man in ein Geschäft geht wo z. B. ganz große Schilder gibt, wo es drauf steht was in jedem Geschoss zu finden ist, dann ist das viel zu viel an Informationen. Man braucht immer Bilder als erste Information vor sich haben. So ist es viel leichter zum Orientieren. Wenn ich etwas suche, z. B. bestimmte Firma oder so, dann kann ich zu einem großen Schild gehen und genauer schauen, oder in einem Kaufhaus, wo z. B. Babysachen sind, ob das im Untergeschoss ist oder im fünften Stock. Für die erste Orientierung im Gebäude, wo z. B. Lifte zu finden sind, brauche ich nur abgebildete Schilder.

Interviewer: *Heißt es dann, dass Farbe und Kontraste mehr helfen?*

Frau I: Ja, natürlich.

Interviewer: *Wie oft fliegen Sie im Jahr?*

Frau I: Ja, fünf, sechs Mal im Jahr, schon.

Interviewer: *Und das immer vom Flughafen Wien?*

Frau I: Ja, ich fliege immer vom Flughafen Wien.

Interviewer: *Reisen Sie immer alleine mit dem Kind, oder haben Sie eine Begleitperson mit?*

Frau I: Nein, ich reise sehr oft alleine mit dem Kind.

Interviewer: *Kennen Sie den neuen Terminal am Flughafen Wien „Check-In 3“?*

Frau I: Ja, seit 7 Monaten. Dann war ich zum ersten Mal dort.

Interviewer: *Können Sie mir über Ihre erste Erfahrung am Flughafen Wien (Check-In 3) erzählen. Konnten Sie sich leicht orientieren? Haben Sie gleich die Check-in-Schalter gefunden?*

Frau I: Nein, das erste Mal war sehr schlecht. Weil ich im Gegensatz zum alten Terminal nicht gewusst habe, wo der Check-in-Bereich ist, wo die Abflughalle ist, wohin ich mit dem Kind gehen muss, ob ich Special Assistance habe oder nicht. Und es hat sich herausgestellt, dass den Check-In im ersten Stock ist. Dann musste ich entweder Stiegen oder Lifte finden. Ich habe sehr schwer den Lift gefunden, weil er so versteckt ist.

Interviewer: *Sie sind aber trotzdem mit dem Lift gefahren?*

Frau I: Ich bin mit dem Lift gefahren.

Interviewer: *Gehen wir kurz noch zurück, wo Ihre Reise anfängt nämlich mit der Buchung des Fluges. Was muss man berücksichtigen, wenn man mit einem kleinen Kind fliegt?*

Frau I: Nur wenn man für kurze Strecken, noch Essen bestellen muss (das brauchen wir mittlerweile nicht mehr) und für lange Strecken, wenn man noch ein Bett für das Flugzeug bestellen muss, aber das brauchen wir auch nicht mehr. Das muss man extra bestellen.

Interviewer: *Haben Sie auch noch einen Kinderwagen mit dabei?*

Frau I: Ja, bis jetzt habe ich immer Kinderwagen mit dabei gehabt.

Interviewer: *Wie funktioniert es mit dem Kinderwagen, muss man das extra melden?*

Frau I: Nein, weil wenn man für ein Kind die Flugkarte kauft, steht es schon dabei, dass ein Kinderwagen und/oder ein Babysitz frei im Flugzeug zu nehmen ist.

Interviewer: *Gut, also Flugkarte war gebucht. Wie sind Sie dann zum Flughafen gekommen?*

Frau I: Wir sind mit dem Autobus zum Flughafen gefahren.

Interviewer: *Das heißt, dass Sie auf der Ebene 0, wo die Ankunftshalle ist angekommen sind. Wie geht es weiter?*

Frau I: Genau, dann muss man in den ersten Stock gehen, wo die Check-in-Schalter sind.

Interviewer: *Sie haben bereits erwähnt, dass Sie den Lift bis zum ersten Stock genommen haben. Wie hat es weiter mit der Gepäckabgabe und Check-In funktioniert?*

Frau I: Also, ich bin zum Check-in-Schalter gegangen. Es gibt ein Schalter Special Assistance, das ist speziell für Familien mit Kindern und Kinderwagen. Man braucht sich nicht an den normalen Schaltern nicht anstellen. Dann natürlich haben wir ganz normal eingecheckt und für den Kinderwagen ein extra Sticker bekommen. Dann hat man zwei Möglichkeiten zur Auswahl. Man gibt entweder den Kinderwagen wie das andere Gepäck ab, dann bekommt man es bei der Ankunft auf der Gepäckband zurück oder man nimmt den Kinderwagen mit bis zum Einstieg ins Flugzeug. Dann wartet einer von dem technischen Personal vor dem Einstieg auf uns. Wir müssen den Kinderwagen nur zusammenstellen, die nehmen ihn und wenn wir ankommen, gleich beim Ausgang, finden wir unseren Kinderwagen wieder.

Interviewer: *Sind Sie mit dem Kinderwagen zum Flugzeug gegangen?*

Frau I: Ja.

Interviewer: *Haben Sie dabei irgendwelche Schwierigkeiten gehabt?*

Frau I: Wenn man z. B. vom Fluggate C fliegt, gibt es Stufen. Dann muss man den Kinderwagen mitnehmen und über die Stufen tragen. Alle andere Flugsteige, wo das Flugzeug andockt sind kein Problem, weil dort der Einstieg ebenerdig ist. Man fährt praktisch von dort, wo man das Gepäck auslässt, durch die Passkontrolle und das sind immer gerade Ebenen bis zum Flugzeug. Dann wird der Kinderwagen zusammengestellt und abgegeben. Außer, man wird mit dem Bus zum Flugzeug gefahren. Dann sind die Boardingschalter zwei Stockwerke über die Ebene, wo der Bus steht. Dann muss man die zwei Stockwerke über die Treppen mit dem Kinderwagen gehen, also Kinderwagen muss man selber tragen.

Interviewer: *Sind Sie den Weg bis zum Gate aber mit dem geöffneten Kinderwagen gegangen?*

Frau I: Ja, man muss allerdings bei der Sicherheitskontrolle den Kinderwagen wieder zusammenstellen, damit er auch durch die Röntgenmaschine mit dem anderen Handgepäck gehen kann.

Interviewer: *Haben Sie die Laufbänder auf Ihrem Weg nach der Sicherheitskontrolle zum Gate mit dem Kinderwagen benutzt?*

Frau I: Ja, mein Kinderwagen geht da rein. Wenn man aber einen größeren Kinderwagen hat, kann man sie nicht benutzen.

Interviewer: *Wie funktioniert für Sie die Ankunft am Flughafen Wien und den Weg bis zu Ihrem Verkehrsmittel mit dem Sie wieder nach Hause fahren?*

Frau I: Ich bin immer abgeholt worden bei meinen Rückreisen. Dann mussten wir vom Ausgang des Flughafens entweder über den Freibereich oder durch den witterungsgeschützten Tunnel zum

Parkhaus gehen. Unten ist es, ich weiß nicht, vielleicht 1 km oder 1,5 km Fußweg, aber es gibt wieder diese Laufbänder. Über den Freibereich ist es schwierig. Nach dem Herauskommen, müssten wir entlang der Parkplätze im Freien gehen und dann wieder ins Parkhaus, nach einem Kilometer oder so.

Interviewer: *Wie funktioniert es mit dem Kinderwagen?*

Frau I: In dem Moment wo wir aus dem Flugzeug aussteigen ...wenn wir ankommen und wenn wir zum Flughafen noch mit dem Bus fahren müssen, dann steht der Kinderwagen unten nach der Treppe des Flugzeugs. Wenn das Flugzeug an einem Finger andockt, dann steht der Kinderwagen direkt neben der Tür des Flugzeugs. Dann kann ich den Kinderwagen zusammenbauen und eigentlich mit dem Kind im Kinderwagen weiter gehen. Wenn man den Kinderwagen mit dem anderen Gepäck abgegeben hat, dann muss man mit dem Kind zur Gepäckausgabehalle gehen, wo der Kinderwagen am Rollband wieder zu finden ist.

Interviewer: *Das heißt, dass man das Kind über Stufen oder im Fall, dass man den Kinderwagen als Gepäck abgegeben hat, muss man das Kind bis zu der Gepäckausgabehalle tragen. Gib es dafür eine andere Lösung?*

Frau I: Nein, in Österreich nicht. In anderen Ländern gibt es Kinderwagen zum Ausleihen. Sie stehen bereit beim Flugzeug, wenn man aussteigt. Man kann das Kind in so einen Kinderwagen stellen und bis zum Gepäck fahren und dann kann man von dort den geliehenen Kinderwagen abstellen und den eigenen wieder mitnehmen.

Interviewer: *In welchen Ländern ist es so?*

Frau I: z.B. Dubai.

Interviewer: *Wie hat für Sie die Gepäckausgabe funktioniert?*

Frau I: Gepäckausgabe hat ganz normal funktioniert, aber ich finde ganz gut, wenn z. B. nach der Passkontrolle oder auf den Weg zur Gepäckausgabehalle wieder Monitore zu finden sind, wo es drauf steht an welchem Rollband das Gepäck zu finden ist und ob es bereits dort ist oder ob das Gepäck von dem Flug davor ist. So kann man gleich nach der Passkontrolle oder nach der Ankunft, Auskunft über das Gepäck oder über die Rollband, wo das Gepäck zu finden ist bekommen. Dann, nachdem man weiß dass z. B. das Gepäck von dem eigenen Flug noch nicht am Rollband ist, kann man auch entspannter zur Gepäckausgabehalle gehen.

Interviewer: *Nach der Gepäckausgabe sind Sie zum Parkhaus gegangen? Wie haben Sie den Weg von oben mit dem Kinderwagen, also den Weg im Freien empfunden?*

Frau I: Der Weg durch den Passagiertunnel ist im Gegensatz zum Weg im Freien mit dem Kinderwagen angenehmer. Im Freien hat man sich zwei Ampeln und den ganzen Verkehr.

Interviewer: Wann war Ihre letzte Reise von dem neuen Terminal am Flughafen Wien und haben Sie Verbesserungen gesehen?

Frau I: Ich bin in Oktober 2013 zum letzten Mal vom neuen Terminal geflogen. Nein, man muss dort mehrere Lifte einbauen.

9.2. Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung am Flughafen Wien

Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung vom Flughafen Wien

Ausgewähltes bitte ankreuzen!

<p>1. Geschlecht</p> <p><input type="checkbox"/> weiblich</p> <p><input type="checkbox"/> männlich</p> <p>2. Wie alt sind Sie?</p> <p><input type="checkbox"/> unter 20 Jahre alt</p> <p><input type="checkbox"/> 20 bis 30 Jahre alt</p> <p><input type="checkbox"/> 31 bis 40 Jahre alt</p> <p><input type="checkbox"/> 41 bis 50 Jahre alt</p> <p><input type="checkbox"/> 51 bis 60 Jahre alt</p> <p><input type="checkbox"/> über 61 Jahre alt</p> <p>3. Wie oft fliegen Sie?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Mal im Jahr</p> <p><input type="checkbox"/> unter 6 Mal im Jahr</p> <p><input type="checkbox"/> über 6 Mal im Jahr</p> <p><input type="checkbox"/> über 12 Mal im Jahr</p> <p><input type="checkbox"/> selten bis nie</p> <p><u>Folgende Fragen beziehen sich auf den Flughafen Wien!</u></p> <p>4. Wie oft sind Sie vom Flughafen Wien geflogen?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 bis 5 Mal</p> <p><input type="checkbox"/> 6 bis 10 Mal</p> <p><input type="checkbox"/> über 10 Mal</p> <p><input type="checkbox"/> noch nie</p> <p>5. Haben Sie eine Mobilitätseinschränkung bei einer Ihren Flugreisen gehabt?</p> <p><input type="checkbox"/> ja, dauerhafte Mobilitätseinschränkung (länger als 6 Monate)</p> <p><input type="checkbox"/> ja, vorübergehende Mobilitätseinschränkung (weniger als 6 Monate)</p> <p><input type="checkbox"/> nein, keine Mobilitätseinschränkung</p>	<p>6. Art der Mobilitätseinschränkung</p> <p><i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <p><input type="checkbox"/> Rollstuhl</p> <p><input type="checkbox"/> Gehbeeinträchtigung</p> <p><input type="checkbox"/> Blindheit</p> <p><input type="checkbox"/> Sehbeeinträchtigung</p> <p><input type="checkbox"/> Gehörlosigkeit</p> <p><input type="checkbox"/> Hörbeeinträchtigung</p> <p><input type="checkbox"/> Sprachbeeinträchtigung</p> <p><input type="checkbox"/> klein- oder großwüchsiger Mensch</p> <p><input type="checkbox"/> Senioren</p> <p><input type="checkbox"/> Kinderwagen</p> <p><input type="checkbox"/> Trolley</p> <p><input type="checkbox"/> keine Mobilitätseinschränkung</p> <p>7. Machen Sie Ihre gesamte Flugabwicklung selbständig?</p> <p><input type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> ja, gemeinsam mit Partner/Familie/Freunde</p> <p><input type="checkbox"/> nein, ich reise immer in Begleitung</p> <p><input type="checkbox"/> nein, ich benutze immer das Mobilitäts- und Familienservice am Flughafen Wien</p> <p>8. Sie waren am Flughafen Wien wegen:</p> <p><i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <p><input type="checkbox"/> Ankunft</p> <p><input type="checkbox"/> Abflug</p> <p><input type="checkbox"/> Transfer</p> <p><input type="checkbox"/> jemanden zum Flughafen bringen</p> <p><input type="checkbox"/> jemanden vom Flughafen abholen</p>
---	--

Seite 1 von 7

Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung vom Flughafen Wien

Alle weitere Fragen, wenn nicht anders angegeben, beziehen sich auf den Flughafen Wien!

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die einen Abflug vom Flughafen Wien gehabt haben, jemanden zum Flughafen Wien begleitet haben oder jemanden vom Flughafen Wien abgeholt haben!

<p>9. Wann waren Sie zuletzt am Flughafen Wien? (Monat/Jahr).....</p> <p>10. Von welchem Terminal sind Sie geflogen?</p> <p><input type="checkbox"/> Terminal 1 <input type="checkbox"/> Terminal 1A <input type="checkbox"/> Terminal 2 <input type="checkbox"/> Terminal 3 <input type="checkbox"/> keine Angabe</p> <p>11. Wie haben Sie den Flughafen erreicht?</p> <p><input type="checkbox"/> Bus bis zum Busterminal am Flughafen <input type="checkbox"/> Bus bis zum Parkhaus <input type="checkbox"/> S-Bahn <input type="checkbox"/> City Airport Train (CAT) <input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> Fahrdienst <input type="checkbox"/> mit einem anderen Verkehrsmittel Bei Ankunft im Parkhaus, bitte das Parkhaus noch angeben:.....</p> <p>12. Wie haben Sie die Wegeführung von Ihrem Ankunftspunkt am Flughafen zum Check-In-Schalter empfunden? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <p><input type="checkbox"/> überschaubar <input type="checkbox"/> unüberschaubar <input type="checkbox"/> kurze Wege <input type="checkbox"/> lange Wege <input type="checkbox"/> intuitiv <input type="checkbox"/> verwirrend <input type="checkbox"/> unkompliziert <input type="checkbox"/> umständlich <input type="checkbox"/> leichter Zugang <input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</p> <p>Sonstiges:.....</p>	<p>13. Wie würden Sie die Aufzüge auf Ihrem Weg beschreiben?</p> <p><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit <input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit <input type="checkbox"/> unkompliziert <input type="checkbox"/> umständlich <input type="checkbox"/> kurze Wartezeit <input type="checkbox"/> lange Wartezeit <input type="checkbox"/> überschaubar <input type="checkbox"/> unüberschaubar <input type="checkbox"/> bequem <input type="checkbox"/> zu eng, zu klein <input type="checkbox"/> leichter Zugang <input type="checkbox"/> erschwerter Zugang <input type="checkbox"/> leicht zu bedienen <input type="checkbox"/> schwer zu bedienen <input type="checkbox"/> keine Angabe</p> <p>Sonstiges:.....</p> <p>14. Wie würden Sie die Rolltreppen auf Ihrem Weg beschreiben?</p> <p><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit <input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit <input type="checkbox"/> überschaubar <input type="checkbox"/> unüberschaubar <input type="checkbox"/> unkompliziert <input type="checkbox"/> umständlich <input type="checkbox"/> bequem <input type="checkbox"/> zu eng <input type="checkbox"/> leichter Zugang <input type="checkbox"/> erschwerter Zugang <input type="checkbox"/> keine Angabe</p> <p>Sonstiges:.....</p> <p>15. Wie haben Sie den Check-in abgewickelt?</p> <p><input type="checkbox"/> WEB Check-in <input type="checkbox"/> Self Check-in Automaten am Flughafen <input type="checkbox"/> Check-in Wien-Mitte (CAT Terminal) <input type="checkbox"/> Check-in-Schalter am Flughafen <input type="checkbox"/> Mobilitäts- und Familienservice <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
---	---

Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung vom Flughafen Wien

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die einen Abflug vom Flughafen Wien gehabt haben, jemanden zum Flughafen Wien begleitet haben oder jemanden vom Flughafen Wien abgeholt haben!

<p>16. Wie haben Sie den Check-in am Flughafen Wien empfunden und warum? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> überschaubar</td> <td><input type="checkbox"/> unüberschaubar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> intuitiv</td> <td><input type="checkbox"/> verwirrend</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkompliziert</td> <td><input type="checkbox"/> umständlich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> schwer zugänglich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leicht zu bedienen (Self Check-in Automaten)</td> <td><input type="checkbox"/> schwer zu bedienen (Self Check-in Automaten)</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> keine Angabe</td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p> <p>17. Wie haben Sie die Gepäckabgabe empfunden? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> überschaubar</td> <td><input type="checkbox"/> unüberschaubar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkompliziert</td> <td><input type="checkbox"/> umständlich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wartezeit</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wartezeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> keine Angabe</td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p>	<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar	<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend	<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> schwer zugänglich	<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen (Self Check-in Automaten)	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen (Self Check-in Automaten)	<input type="checkbox"/> keine Angabe		<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar	<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich	<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> keine Angabe		<p>18. Wie haben Sie die Wegeführung vom Check-in-Schalter zur Bordkartenkontrolle empfunden? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht auffindbar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> intuitiv</td> <td><input type="checkbox"/> verwirrend</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wege</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wege</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkompliziert</td> <td><input type="checkbox"/> umständlich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang zur Bordkartenkontrolle</td> <td><input type="checkbox"/> Boardkartenkontrolle schwer zugänglich</td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p> <p>19. Wie haben Sie die Wegeführung von der Bordkartenkontrolle zur Sicherheitskontrolle empfunden? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> überschaubar</td> <td><input type="checkbox"/> unüberschaubar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wege</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wege</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wartezeit</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wartezeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkompliziert</td> <td><input type="checkbox"/> umständlich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p>	<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar	<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend	<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege	<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich	<input type="checkbox"/> leichter Zugang zur Bordkartenkontrolle	<input type="checkbox"/> Boardkartenkontrolle schwer zugänglich	<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar	<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege	<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit	<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang
<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar																																										
<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend																																										
<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich																																										
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> schwer zugänglich																																										
<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen (Self Check-in Automaten)	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen (Self Check-in Automaten)																																										
<input type="checkbox"/> keine Angabe																																											
<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar																																										
<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich																																										
<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit																																										
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																																										
<input type="checkbox"/> keine Angabe																																											
<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar																																										
<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend																																										
<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege																																										
<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich																																										
<input type="checkbox"/> leichter Zugang zur Bordkartenkontrolle	<input type="checkbox"/> Boardkartenkontrolle schwer zugänglich																																										
<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar																																										
<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege																																										
<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit																																										
<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich																																										
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																																										

Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung vom Flughafen Wien

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die einen Abflug vom Flughafen Wien gehabt haben, jemanden zum Flughafen Wien begleitet haben oder jemanden vom Flughafen Wien abgeholt haben!

<p>20. Wie haben Sie die Wegeföhrung von der Sicherheitskontrolle bis zum Gate empfunden? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit</td> <td><input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> angenehm</td> <td><input type="checkbox"/> anstrengend</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> überschaubar</td> <td><input type="checkbox"/> unüberschaubar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkompliziert</td> <td><input type="checkbox"/> umständlich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> intuitiv</td> <td><input type="checkbox"/> verwirrend</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wege</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wege</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung</td> <td><input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p> <p>21. Wie würden Sie die Wegeföhrung von der Sicherheitskontrolle bis zur Lounge beschreiben?</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit</td> <td><input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> angenehm</td> <td><input type="checkbox"/> anstrengend</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> überschaubar</td> <td><input type="checkbox"/> unüberschaubar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkompliziert</td> <td><input type="checkbox"/> umständlich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> intuitiv</td> <td><input type="checkbox"/> verwirrend</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wege</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wege</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung</td> <td><input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> keine Angabe</td> <td></td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p>	<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> angenehm	<input type="checkbox"/> anstrengend	<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar	<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich	<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend	<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege	<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> angenehm	<input type="checkbox"/> anstrengend	<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar	<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich	<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend	<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege	<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> keine Angabe		<p>22. Wie würden Sie die Wegeföhrung von dem Gate bis ins Flugzeug beschreiben? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkompliziert</td> <td><input type="checkbox"/> umständlich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p> <p>23. Wie würden Sie die Toilettenanlagen beschreiben? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht auffindbar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leicht zu bedienen</td> <td><input type="checkbox"/> schwer zu bedienen</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> bequem</td> <td><input type="checkbox"/> zu eng, zu klein</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wartezeit</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wartezeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung</td> <td><input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> keine Angabe</td> <td></td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p>	<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar	<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen	<input type="checkbox"/> bequem	<input type="checkbox"/> zu eng, zu klein	<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit	<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> keine Angabe	
<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit																																																								
<input type="checkbox"/> angenehm	<input type="checkbox"/> anstrengend																																																								
<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar																																																								
<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich																																																								
<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet																																																								
<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend																																																								
<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege																																																								
<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung																																																								
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																																																								
<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit																																																								
<input type="checkbox"/> angenehm	<input type="checkbox"/> anstrengend																																																								
<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar																																																								
<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich																																																								
<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend																																																								
<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege																																																								
<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung																																																								
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																																																								
<input type="checkbox"/> keine Angabe																																																									
<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich																																																								
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																																																								
<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar																																																								
<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet																																																								
<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen																																																								
<input type="checkbox"/> bequem	<input type="checkbox"/> zu eng, zu klein																																																								
<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit																																																								
<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung																																																								
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																																																								
<input type="checkbox"/> keine Angabe																																																									

Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung vom Flughafen Wien

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die einen Abflug vom Flughafen Wien gehabt haben, jemanden zum Flughafen Wien begleitet haben oder jemanden vom Flughafen Wien abgeholt haben!

<p>24. Wie würden Sie die Toilettenanlagen beschreiben? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht auffindbar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leicht zu bedienen</td> <td><input type="checkbox"/> schwer zu bedienen</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> bequem</td> <td><input type="checkbox"/> zu eng, zu klein</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wartezeit</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wartezeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung</td> <td><input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> keine Angabe</td> <td></td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p>	<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar	<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen	<input type="checkbox"/> bequem	<input type="checkbox"/> zu eng, zu klein	<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit	<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> keine Angabe		<p>25. Wie würde Sie Ihrer Erfahrung nach den Flughafen Wien mit einem Wort beschreiben?</p> <p>26. Wie würden Sie anhand dem gemachten Abflug den Flughafen Wien bewerten?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> sehr gut</td> <td><input type="checkbox"/> sehr schlecht</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> gut</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> schlecht
<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar																				
<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet																				
<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen																				
<input type="checkbox"/> bequem	<input type="checkbox"/> zu eng, zu klein																				
<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit																				
<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung																				
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																				
<input type="checkbox"/> keine Angabe																					
<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> sehr schlecht																				
<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> schlecht																				

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die eine Ankunft am Flughafen Wien gehabt haben!

<p>27. Wann waren Sie zuletzt am Flughafen Wien? (Monat/Jahr).....</p> <p>28. An welchem Terminal sind Sie angekommen?</p> <table border="0"> <tr><td><input type="checkbox"/> Terminal 1</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> Terminal 1A</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> Terminal 2</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> Terminal 3</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/> keine Angabe</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/> Terminal 1	<input type="checkbox"/> Terminal 1A	<input type="checkbox"/> Terminal 2	<input type="checkbox"/> Terminal 3	<input type="checkbox"/> keine Angabe	<p>29. Wie haben Sie die Wegeführung vom Flugzeug bis zur Gepäckausgabehalle empfunden? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit</td> <td><input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> überschaubar</td> <td><input type="checkbox"/> unüberschaubar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkompliziert</td> <td><input type="checkbox"/> umständlich</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> intuitiv</td> <td><input type="checkbox"/> verwirrend</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wege</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wege</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung</td> <td><input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> keine Angabe</td> <td></td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p>	<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar	<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich	<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend	<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege	<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> keine Angabe	
<input type="checkbox"/> Terminal 1																								
<input type="checkbox"/> Terminal 1A																								
<input type="checkbox"/> Terminal 2																								
<input type="checkbox"/> Terminal 3																								
<input type="checkbox"/> keine Angabe																								
<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit																							
<input type="checkbox"/> überschaubar	<input type="checkbox"/> unüberschaubar																							
<input type="checkbox"/> unkompliziert	<input type="checkbox"/> umständlich																							
<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet																							
<input type="checkbox"/> intuitiv	<input type="checkbox"/> verwirrend																							
<input type="checkbox"/> kurze Wege	<input type="checkbox"/> lange Wege																							
<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung																							
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																							
<input type="checkbox"/> keine Angabe																								

Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung vom Flughafen Wien

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die einen Anknunft am Flughafen Wien gehabt haben!

30. Wie haben Sie die Gepäckausgabehalle beschreiben?

Mehrauswahl möglich!

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> angenehm | <input type="checkbox"/> unangenehm |
| <input type="checkbox"/> überschaubar | <input type="checkbox"/> unüberschaubar |
| <input type="checkbox"/> kurze Wartezeit | <input type="checkbox"/> lange Wartezeit |
| <input type="checkbox"/> keine Angabe | |

Sonstiges:.....

31. Wie sind Sie von dem Flughafen abgereist?

- Bus von dem Busterminal am Flughafen
- Bus von dem Parkhaus
- S-Bahn
- City Airport Train (CAT)
- Auto
- Taxi
- Fahrtendienst
- mit einem anderen Verkehrsmittel

Bei Abreise vom Parkhaus, bitte das Parkhaus noch angeben:.....

32. Wie haben Sie die Wegeführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden?

Mehrauswahl möglich!

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> überschaubar | <input type="checkbox"/> unüberschaubar |
| <input type="checkbox"/> intuitiv | <input type="checkbox"/> verwirrend |
| <input type="checkbox"/> kurze Wege | <input type="checkbox"/> lange Wege |
| <input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung | <input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung |
| <input type="checkbox"/> leichter Zugang | <input type="checkbox"/> erschwerter Zugang |

Sonstiges:.....

33. Wie würden Sie die Aufzüge auf Ihrem Weg beschreiben?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit | <input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit |
| <input type="checkbox"/> unkompliziert | <input type="checkbox"/> umständlich |
| <input type="checkbox"/> kurze Wartezeit | <input type="checkbox"/> lange Wartezeit |
| <input type="checkbox"/> überschaubar | <input type="checkbox"/> unüberschaubar |
| <input type="checkbox"/> bequem | <input type="checkbox"/> zu eng, zu klein |
| <input type="checkbox"/> leichter Zugang | <input type="checkbox"/> erschwerter Zugang |
| <input type="checkbox"/> leicht zu bedienen | <input type="checkbox"/> schwer zu bedienen |
| <input type="checkbox"/> keine Angabe | |

Sonstiges:.....

34. Wie würden Sie die Rolltreppen auf Ihrem Weg beschreiben?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit | <input type="checkbox"/> schlechte Auffindbarkeit |
| <input type="checkbox"/> unkompliziert | <input type="checkbox"/> umständlich |
| <input type="checkbox"/> bequem | <input type="checkbox"/> zu eng |
| <input type="checkbox"/> leichter Zugang | <input type="checkbox"/> erschwerter Zugang |
| <input type="checkbox"/> keine Angabe | |

Sonstiges:.....

Fragebogen zur barrierefreien Gestaltung vom Flughafen Wien

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die einen Anknunft am Flughafen Wien gehabt haben!

<p>35. Wie würden Sie die Toilettenanlagen beschreiben? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht auffindbar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leicht zu bedienen</td> <td><input type="checkbox"/> schwer zu bedienen</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> bequem</td> <td><input type="checkbox"/> zu eng, zu klein</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wartezeit</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wartezeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung</td> <td><input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> keine Angabe</td> <td></td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p> <p>36. Wie würden Sie die barrierefreien Toilettenanlagen beschreiben? <i>Mehrauswahl möglich!</i></p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht auffindbar</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leicht zu bedienen</td> <td><input type="checkbox"/> schwer zu bedienen</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> bequem</td> <td><input type="checkbox"/> zu eng, zu klein</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> kurze Wartezeit</td> <td><input type="checkbox"/> lange Wartezeit</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung</td> <td><input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> leichter Zugang</td> <td><input type="checkbox"/> erschwerter Zugang</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> keine Angabe</td> <td></td> </tr> </table> <p>Sonstiges:.....</p>	<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar	<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen	<input type="checkbox"/> bequem	<input type="checkbox"/> zu eng, zu klein	<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit	<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> keine Angabe		<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar	<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen	<input type="checkbox"/> bequem	<input type="checkbox"/> zu eng, zu klein	<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit	<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang	<input type="checkbox"/> keine Angabe		<p>37. Wie würde Sie Ihrer Erfahrung nach den Flughafen Wien mit einem Wort beschreiben?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>38. Wie würden Sie anhand der gemachten Anflug den Flughafen Wien bewerten?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> sehr gut</td> <td><input type="checkbox"/> sehr schlecht</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> gut</td> <td><input type="checkbox"/> schlecht</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> schlecht
<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar																																				
<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet																																				
<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen																																				
<input type="checkbox"/> bequem	<input type="checkbox"/> zu eng, zu klein																																				
<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit																																				
<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung																																				
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																																				
<input type="checkbox"/> keine Angabe																																					
<input type="checkbox"/> gute Auffindbarkeit	<input type="checkbox"/> schlecht auffindbar																																				
<input type="checkbox"/> gut gekennzeichnet	<input type="checkbox"/> schlecht gekennzeichnet																																				
<input type="checkbox"/> leicht zu bedienen	<input type="checkbox"/> schwer zu bedienen																																				
<input type="checkbox"/> bequem	<input type="checkbox"/> zu eng, zu klein																																				
<input type="checkbox"/> kurze Wartezeit	<input type="checkbox"/> lange Wartezeit																																				
<input type="checkbox"/> unkomplizierte Erschließung	<input type="checkbox"/> komplizierte Erschließung																																				
<input type="checkbox"/> leichter Zugang	<input type="checkbox"/> erschwerter Zugang																																				
<input type="checkbox"/> keine Angabe																																					
<input type="checkbox"/> sehr gut	<input type="checkbox"/> sehr schlecht																																				
<input type="checkbox"/> gut	<input type="checkbox"/> schlecht																																				

Ich danke Ihnen für die Zeit, die Sie sich für das Ausfüllen von dem Fragebogen genommen haben und für Ihr Interesse!

9.3. Fragebogen Auswertung

LEGENDE

ABFLUG Terminal 3

Frageauswertung bezieht sich auf Antworten von Personen, die einen Abflug vom Terminal 3 gehabt haben.

ANKUNFT Terminal 3

Frageauswertung bezieht sich auf Antworten von Personen, die eine Ankunft am Terminal 3 gehabt haben.

GESAMT Flughafen Wien

Frageauswertung bezieht sich auf Antworten von allen Personen, die an die Umfrage teilgenommen haben.

Frage 1 / ABFLUG Terminal 3	Geschlecht					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
weiblich	55	6	31	8	38	14
männlich	45	5	69	18	62	23
beantwortet	100	11	100	26	100	37
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 1 / ANKUNFT Terminal 3	Geschlecht					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
weiblich	64	7	27	7	38	14
männlich	36	4	73	19	62	23
beantwortet	100	11	100	26	100	37
übersprungen	0	1	0	0	0	1

Frage 1 / GESAMT Flughafen Wien	Geschlecht					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
weiblich	53	19	34	28	40	49
männlich	47	17	66	54	60	73
beantwortet	100	36	100	82	100	122
übersprungen	0	1	0	0	0	2

Frage 2 / ABFLUG Terminal 3	Wie alt sind Sie?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
unter 20 Jahre alt	0	0	0	0	0	0
20 bis 30 Jahre alt	9	1	42	11	32	12
31 bis 40 Jahre alt	18	2	35	9	30	11
41 bis 50 Jahre alt	36	4	19	5	24	9
51 bis 60 Jahre alt	18	2	0	0	5	2
über 61 Jahre alt	18	2	4	1	8	3
beantwortet	99	11	100	26	99	37
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 2 / ANKUNFT Terminal 3	Wie alt sind Sie?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
unter 20 Jahre alt	0	0	0	0	0	0
20 bis 30 Jahre alt	9	1	42	11	32	12
31 bis 40 Jahre alt	27	3	35	9	32	12
41 bis 50 Jahre alt	36	4	19	5	24	9
51 bis 60 Jahre alt	9	1	0	0	3	1
über 61 Jahre alt	18	2	4	1	8	3
beantwortet	99	11	100	26	99	37
übersprungen	0	1	0	0	0	1

Frage 2 / GESAMT Flughafen Wien	Wie alt sind Sie?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
unter 20 Jahre alt	3	1	0	0	1	1
20 bis 30 Jahre alt	14	5	37	30	28	35
31 bis 40 Jahre alt	22	8	38	31	33	40
41 bis 50 Jahre alt	28	10	16	13	20	24
51 bis 60 Jahre alt	22	8	6	5	11	14
über 61 Jahre alt	11	4	4	3	7	9
beantwortet	100	36	101	82	100	123
übersprungen	0	1	0	0	0	1

Frage 3 / ABFLUG Terminal 3	Wie oft fliegen Sie?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
1 Mal im Jahr	9	1	8	2	8	3
unter 6 Mal im Jahr	18	2	42	11	35	13
über 6 Mal im Jahr	36	4	12	3	19	7
über 12 Mal im Jahr	27	3	35	9	32	12
selten bis nie	9	1	4	1	5	2
beantwortet	99	11	101	26	99	37
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 3 / ANKUNFT Terminal 3	Wie oft fliegen Sie?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
1 Mal im Jahr	8	1	0	0	3	1
unter 6 Mal im Jahr	33	4	50	13	45	17
über 6 Mal im Jahr	33	4	15	4	21	8
über 12 Mal im Jahr	25	3	31	8	29	11
selten bis nie	0	0	4	1	3	1
beantwortet	99	12	100	26	101	38
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 3 / GESAMT Flughafen Wien	Wie oft fliegen Sie?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
1 Mal im Jahr	19	7	12	10	15	18
unter 6 Mal im Jahr	35	13	40	33	39	48
über 6 Mal im Jahr	22	8	18	15	19	23
über 12 Mal im Jahr	8	3	18	15	15	19
selten bis nie	16	6	11	9	13	16
beantwortet	100	37	99	82	101	124
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 4 / ABFLUG Terminal 3	Wie oft sind Sie vom Flughafen Wien geflogen?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
1 bis 5 Mal	0	0	15	4	11	4
6 bis 10 Mal	30	3	8	2	14	5
über 10 Mal	70	7	77	20	75	27
noch nie	0	0	0	0	0	0
beantwortet	100	10	100	26	100	36
übersprungen	0	1	0	0	0	1

Frage 4 / ANKUNFT Terminal 3	Wie oft sind Sie vom Flughafen Wien geflogen?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
1 bis 5 Mal	0	0	19	5	14	5
6 bis 10 Mal	18	2	4	1	8	3
über 10 Mal	82	9	77	20	78	29
noch nie	0	0	0	0	0	0
beantwortet	100	11	100	26	100	37
übersprungen	0	1	0	0	0	1

Frage 4 / GESAMT Flughafen Wien	Wie oft sind Sie vom Flughafen Wien geflogen?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
1 bis 5 Mal	15	5	18	15	17	20
6 bis 10 Mal	21	7	20	16	20	23
über 10 Mal	65	22	61	50	62	73
noch nie	0	0	1	1	1	1
beantwortet	101	34	100	82	100	117
übersprungen	0	3	0	0	0	7

Frage 5 / ABFLUG Terminal 3	Haben Sie eine Mobilitätseinschränkung bei einer Ihrer Flugreisen gehabt?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
ja, permanente (> 6 Monate)	36	4	0	0	11	4
ja, vorübergehende (< 6 Monate)	64	7	0	0	19	7
nein, keine Mobilitätseinschränkung	0	0	100	26	70	26
beantwortet	100	11	100	26	100	37
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 5 / ANKUNFT Terminal 3	Haben Sie eine Mobilitätseinschränkung bei einer Ihrer Flugreisen gehabt?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
ja, permanente (> 6 Monate)	42	5	0	0	13	5
ja, vorübergehende (< 6 Monate)	58	7	0	0	18	7
nein, keine Mobilitätseinschränkung	0	0	100	26	68	26
beantwortet	100	12	100	26	99	38
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 5 / GESAMT Flughafen Wien	Haben Sie eine Mobilitätseinschränkung bei einer Ihrer Flugreisen gehabt?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
ja, permanente (> 6 Monate)	62	23	0	0	19	23
ja, vorübergehende (< 6 Monate)	38	14	0	0	12	14
nein, keine Mobilitätseinschränkung	0	0	100	82	69	82
beantwortet	100	37	100	82	100	119
übersprungen	0	0	0	0	0	5

Frage 6 / ABFLUG Terminal 3	Art der Mobilitätseinschränkung (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Rollstuhl	0	0	0	0	0	0
Gehbeeinträchtigung	18	2	0	0	5	2
Blindheit	9	1	0	0	3	1
Sehbeeinträchtigung	18	2	0	0	5	2
Gehörlosigkeit	0	0	0	0	0	0
Hörbeeinträchtigung	0	0	0	0	0	0
Sprachbeeinträchtigung	0	0	0	0	0	0
klein- oder großwüchsiger Mensch	0	0	0	0	0	0
Senioren	9	1	0	0	3	1
Kinderwagen	36	4	0	0	11	4
Trolley	27	3	0	0	8	3
keine Mobilitätseinschränkung	0	0	100	26	70	26
beantwortet		11		26		37
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 6 / ANKUNFT Terminal 3	Art der Mobilitätseinschränkung (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Rollstuhl	8	1	0	0	3	1
Gehbeeinträchtigung	25	3	0	0	8	3
Blindheit	8	1	0	0	3	1
Sehbeeinträchtigung	17	2	0	0	6	2
Gehörlosigkeit	0	0	0	0	0	0
Hörbeeinträchtigung	0	0	0	0	0	0
Sprachbeeinträchtigung	0	0	0	0	0	0
klein- oder großwüchsiger Mensch	0	0	0	0	0	0
Senioren	8	1	0	0	3	1
Kinderwagen	33	4	0	0	11	4
Trolley	25	3	0	0	8	3
keine Mobilitätseinschränkung	0	0	100	24	67	24
beantwortet		12		24		36
übersprungen	0	0	0	2	0	2

Frage 6 / GESAMT Flughafen Wien	Art der Mobilitätseinschränkung (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Rollstuhl	24	9	0	0	9	9
Gehbeeinträchtigung	19	7	0	0	7	7
Blindheit	16	6	0	0	6	6
Sehbeeinträchtigung	16	6	0	0	6	6
Gehörlosigkeit	0	0	0	0	0	0
Hörbeeinträchtigung	0	0	0	0	0	0
Sprachbeeinträchtigung	0	0	0	0	0	0
klein- oder großwüchsiger Mensch	0	0	0	0	0	0
Senioren	5	2	0	0	2	2
Kinderwagen	24	9	0	0	9	9
Trolley	19	7	0	0	7	7
keine Mobilitätseinschränkung	0	0	100	62	63	63
beantwortet		37		62		100
übersprungen	0	0	0	20	0	24

Frage 7 / ABFLUG Terminal 3	Machen Sie Ihre gesamte Flugabwicklung selbständig?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
ja	45	5	65	17	59	22
ja, gemeinsam mit Partner/Familie	27	3	35	9	32	12
nein, ich reise immer in Begleitung	0	0	0	0	0	0
nein, Mobilitäts- und Familienservice	27	3	0	0	8	3
beantwortet	99	11	100	26	99	37
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 7 / ANKUNFT Terminal 3	Machen Sie Ihre gesamte Flugabwicklung selbständig?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
ja	42	5	62	16	55	21
ja, gemeinsam mit Partner/Familie	33	4	38	10	37	14
nein, ich reise immer in Begleitung	0	0	0	0	0	0
nein, Mobilitäts- und Familienservice	25	3	0	0	8	3
beantwortet	100	12	100	26	100	38
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 7 / GESAMT Flughafen Wien	Machen Sie Ihre gesamte Flugabwicklung selbständig?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
ja	25	9	60	49	50	59
ja, gemeinsam mit Partner/Familie	33	12	39	32	37	44
nein, ich reise immer in Begleitung	14	5	1	1	5	6
nein, Mobilitäts- und Familienservice	28	10	0	0	8	10
beantwortet	100	36	100	82	100	119
übersprungen	0	1	0	0	0	5

Frage 8 / ABFLUG Terminal 3	Sie waren am Flughafen Wien wegen (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Ankunft	100	11	100	26	100	37
Abflug	100	11	100	26	100	37
Transfer	9	1	23	6	19	7
jemanden zum Flughafen bringen	36	4	77	20	65	24
jemanden von Flughafen abholen	45	5	81	21	70	26
aus einem anderen Grund	0	0	4	1	3	1
beantwortet		11		26		37
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 8 / ANKUNFT Terminal 3	Sie waren am Flughafen Wien wegen (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Ankunft	100	12	96	25	97	37
Abflug	100	12	100	26	100	38
Transfer	8	1	15	4	13	5
jemanden zum Flughafen bringen	50	6	85	22	74	28
jemanden von Flughafen abholen	50	6	88	23	76	29
aus einem anderen Grund	0	0	4	1	3	1
beantwortet		12		26		38
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 8 / GESAMT Flughafen Wien	Sie waren am Flughafen Wien wegen (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Ankunft	86	32	99	80	95	113
Abflug	95	35	99	80	97	116
Transfer	3	1	12	10	9	11
jemanden zum Flughafen bringen	43	16	73	59	64	76
jemanden von Flughafen abholen	41	15	75	61	64	76
aus einem anderen Grund	0	0	1	1	1	1
beantwortet		37		81		119
übersprungen	0	0	0	1	0	5

Alle weitere Fragen, wenn nicht anders angegeben, beziehen sich auf den Flughafen Wien!

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die einen ABFLUG Terminal 3 vom Flughafen Wien gehabt haben, jemanden zum Flughafen begleitet haben oder jemanden vom Flughafen abgeholt haben!

Frage 9 / ABFLUG Terminal 3	Wann waren Sie zuletzt am Flughafen Wien? (Monat/Jahr)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
2012	0	0	0	0	0	0
2013	0	0	8	2	6	2
2014	100	11	92	23	94	34
beantwortet	100	11	100	25	100	36
übersprungen	0	0	0	1	0	1

Frage 10 / GESAMT Flughafen Wien	Von welchem Terminal sind Sie/ Ihr Partner/ Familie/ Freunde geflogen?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Terminal 1	24	8	31	23	28	31
Terminal 1A	15	5	9	7	11	12
Terminal 2	0	0	7	5	5	5
Terminal 3	33	11	35	26	34	37
keine Angabe	27	9	19	14	22	24
beantwortet	99	33	101	75	100	109
übersprungen	0	4	0	7	0	15

Frage 11 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie den Flughafen erreicht?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Bus bis zum Busterminal am Flughafen	0	0	0	0	0	0
Bus bis zum Parkhaus	0	0	0	0	0	0
S-Bahn	20	2	23	6	22	8
City Airport Train (CAT)	10	1	12	3	11	4
Auto	30	3	38	10	36	13
Taxi	20	2	15	4	17	6
Fahrtendienst	20	2	12	3	14	5
mit einem anderen Verkehrsmittel	0	0	0	0	0	0
<i>beantwortet</i>	<i>100</i>	<i>10</i>	<i>100</i>	<i>26</i>	<i>100</i>	<i>36</i>
<i>übersprungen</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>

Bei ANKUNFT Terminal 3 im Parkhaus, bitte das Parkhaus noch angeben (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)
Parkhaus 4
Parkhaus 4
Bei ANKUNFT Terminal 3 im Parkhaus, bitte das Parkhaus noch angeben (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)
Parkhaus 4
Parkplatz C
S-Bahn oder Fahrtendienst

Frage 11 / GESAMT Flughafen Wien	Wie haben Sie den Flughafen erreicht?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Bus bis zum Busterminal am Flughafen	9	3	3	2	4	5
Bus bis zum Parkhaus	0	0	0	0	0	0
S-Bahn	15	5	25	19	21	24
City Airport Train (CAT)	6	2	6	5	6	7
Auto	47	16	48	37	48	54
Taxi	18	6	10	8	13	14
Fahrtendienst	6	2	8	6	7	8
mit einem anderen Verkehrsmittel	0	0	0	0	0	0
<i>beantwortet</i>	<i>101</i>	<i>34</i>	<i>100</i>	<i>77</i>	<i>99</i>	<i>112</i>
<i>übersprungen</i>	<i>0</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>12</i>

Frage 12 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung von Ihrem Ankunftspunkt am Flughafen zum Check-In-Schalter empfunden? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	45	5	54	14	51	19
unüberschaubar	18	2	12	3	14	5
kurze Wege	27	3	31	8	30	11
lange Wege	55	6	46	12	49	18
intuitiv	9	1	12	3	11	4
verwirrend	18	2	23	6	22	8
unkompliziert	9	1	15	4	14	5
umständlich	36	4	27	7	30	11
leichter Zugang	0	0	12	3	8	3
erschwerter Zugang	18	2	12	3	14	5
<i>beantwortet</i>		<i>11</i>		<i>26</i>		<i>37</i>
<i>übersprungen</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
angenehm						
Umständlich, verwirrend und erschwert beziehen sich auf den Fall, wenn man vom Eingang zur Sicherheitskontrolle möchte, ohne sich an einem Check-In Schalter anzustellen (Online-Check-In bzw. Check-In am Automaten). Man muss in diesem Fall rund um die Schalter herumgehen, da direkter Zugang versperrt ist/wird.						
Obwohl sehr wenige Fluggäste waren, lange vorgegebenen Wege vor der Gepäcksicherheitskontrolle						
Da der Taxifahrer gut zugefahren ist, war der Weg überschaubar.						
kein Zebrastreifen beim verlassen vom Parkhaus 4						

Frage 12 / ABFLUG GESAMT Flughafen Wien	Wie haben Sie die Wegführung von Ihrem Ankunftspunkt am Flughafen zum Check-In-Schalter empfunden? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	40	14	49	39	47	54
unüberschaubar	29	10	13	10	17	21
kurze Wege	14	5	18	14	17	19
lange Wege	49	17	33	26	37	20
intuitiv	9	3	11	9	10	12
verwirrend	20	7	22	17	21	43
unkompliziert	11	4	22	17	18	21
umständlich	31	11	23	18	25	24
leichter Zugang	20	7	11	9	14	16
erschwerter Zugang	14	5	8	6	10	29
<i>beantwortet</i>		35		79		115
<i>übersprungen</i>	0	2	0	3	0	9
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
angenehm						
Umständlich, verwirrend und erschwert beziehen sich auf den Fall, wenn man vom Eingang zur Sicherheitskontrolle möchte, ohne sich an einem Check-In Schalter anzustellen (Online-Check-In bzw. Check-In am Automaten). Man muss in diesem Fall rund um die Schalter herumgehen, da direkter Zugang versperrt ist/wird.						
Behindertenparkplätze viel zu weit weg von Terminals						
Angaben beziehen sich auf Parkhaus 4, im Flughafen bisher nie benutzt.						
obwohl sehr wenige Fluggäste waren, lange vorgegebenen Wege vor der Gepäcksicherheitskontrolle						
da der Taxifahrer gut zugefahren ist, war der Weg überschaubar						
kein Zebrastreifen beim verlassen vom Parkhaus 4						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
Gilt für Terminal 1. Im Terminal 3 teilweise unübersichtlich						
unangenehm; lange, langer Weg vom Parkhaus "C" zu den Gates; fehlendes Sicherheitsgefühl im Tunnel						
ok						

Frage 12 / ABFLUG Terminal 3 Anreise Parkhaus 4	Wie haben Sie die Wegführung von Ihrem Ankunftspunkt am Flughafen zum Check-In-Schalter empfunden? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	50	1	100	1	67	2
unüberschaubar	0	0	0	0	0	0
kurze Wege	50	1	100	1	67	2
lange Wege	50	1	100	1	67	2
intuitiv	0	0	0	0	0	0
verwirrend	50	1	0	0	33	1
unkompliziert	0	0	0	0	0	0
umständlich	100	2	100	1	100	3
leichter Zugang	0	0	0	0	0	0
erschwerter Zugang	50	1	0	0	33	1
<i>beantwortet</i>		2		1		3
<i>übersprungen</i>	0	0	0	0	0	0
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Umständlich, verwirrend und erschwert beziehen sich auf den Fall, wenn man vom Eingang zur Sicherheitskontrolle möchte, ohne sich an einem Check-In Schalter anzustellen (Online-Check-In bzw. Check-In am Automaten). Man muss in diesem Fall rund um die Schalter herumgehen, da direkter Zugang versperrt ist/wird.						
kein Zebrastreifen beim verlassen vom Parkhaus 4						

Frage 12 / ABFLUG Terminal 3 Anreise mit Taxi	Wie haben Sie die Wegführung von Ihrem Ankunftspunkt am Flughafen zum Check-In-Schalter empfunden? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	50	1	75	3	67	4
unüberschaubar	0	0	25	1	17	1
kurze Wege	50	1	0	0	17	1
lange Wege	50	1	50	2	50	3
intuitiv	0	0	25	1	17	1
verwirrend	0	0	25	1	17	1
unkompliziert	0	0	0	0	0	0
umständlich	50	1	0	1	17	1
leichter Zugang	0	0	0	0	0	0
erschwerter Zugang	0	0	0	0	0	0
<i>beantwortet</i>		2		4		6
<i>übersprungen</i>	0	0	0	0	0	0
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Obwohl sehr wenige Fluggäste waren, lange vorgegebenen Wege vor der Gepäcksicherheitskontrolle						
Da der Taxifahrer gut zugefahren ist, war der Weg überschaubar.						

Frage 12 / ABFLUG Terminal 3 Anreise mit der S-Bahn / mit dem CAT	Wie haben Sie die Wegführung von Ihrem Ankunftspunkt am Flughafen zum Check-In-Schalter empfunden? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	33	1	22	2	25	3
unüberschaubar	33	0	22	2	25	3
kurze Wege	0	0	33	3	25	3
lange Wege	67	2	56	5	58	7
intuitiv	0	0	0	0	0	0
verwirrend	33	1	56	5	50	6
unkompliziert	0	0	22	2	17	2
umständlich	0	0	56	5	42	5
leichter Zugang	0	0	0	0	0	0
erschwerter Zugang	33	1	33	3	33	4
<i>beantwortet</i>		3		9		12
<i>übersprungen</i>	0	0	0	0	0	0

Frage 13 / ABFLUG Terminal 3	Wie würden Sie die Aufzüge auf Ihrem Weg beschreiben? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	10	1	16	4	14	5
schlechte Auffindbarkeit	70	7	40	10	49	17
unkompliziert	20	2	12	3	14	5
umständlich	20	2	12	3	14	5
kurze Wartezeit	10	1	8	2	9	3
lange Wartezeit	30	3	28	7	29	10
überschaubar	0	0	0	0	0	0
unüberschaubar	0	0	0	0	0	0
bequem	10	1	8	2	9	3
zu eng, zu klein	50	5	24	6	31	11
leichter Zugang	10	1	4	1	6	2
erschwerter Zugang	10	1	12	3	11	4
leicht zu bedienen	30	3	8	2	14	5
schwer zu bedienen	10	1	0	0	3	1
keine Angabe	0	0	20	5	14	5
<i>beantwortet</i>		10		25		35
<i>übersprungen</i>	0	1	0	1	0	2
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Angaben beziehen sich auf Parkhaus 4, im Flughafen bisher nie benutzt.						
Habe keine Aufzüge benutzt.						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
Habe noch nie einen Aufzug im Flughafen benutzt.						
Viel zu langsam!						

Frage 14 / ABFLUG Terminal 3	Wie würden Sie die Rolltreppen auf Ihrem Weg beschreiben? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	30	3	13	3	18	6
schlechte Auffindbarkeit	40	4	17	4	24	8
überschaubar	0	0	0	0	0	0
unüberschaubar	0	0	0	0	0	0
unkompliziert	10	1	35	8	27	9
umständlich	30	3	22	5	24	8
bequem	20	2	13	3	15	5
zu eng	50	5	43	10	45	15
leichter Zugang	10	1	4	1	6	2
erschwerter Zugang	40	4	4	1	15	5
keine Angabe	10	1	9	2	9	3
<i>beantwortet</i>		10		23		33
<i>übersprungen</i>	0	1	0	3	0	4
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
überschaubar						
Die Trolleyabweiser sind für blinde Menschen ein Hindernis. Die Rolltreppen sind zu eng und selbst für sehende Menschen ist es nicht sofort erkennbar, wo es die Aufstieghilfen in der Halle gibt.						
Ich kann keine Rolltreppen benutzen.						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
Na ja, wie bequem kann eine Rolltreppe sein? Ich habe noch nie eine Rolltreppe vorsätzlich gesucht.....						
Es gibt keine.						

Frage 15 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie den Check-In abgewickelt?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
WEB Check-in	36	4	72	18	61	22
Self Check-in Automaten am Flughafen	9	1	12	3	11	4
Check-in Wien-Mitte (CAT Terminal)	0	0	8	2	5,5	2
Check-in-Schalter am Flughafen	36	4	8	2	17	6
Mobilitäts- und Familienservice	18	2	0	0	5,5	2
keine Angabe	0	0	0	0	0	0
<i>beantwortet</i>	99	11	100	25	100	36
<i>übersprungen</i>	0	0	0	1	0	1

Frage 16 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie den Check-in am Flughafen Wien empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	36	4	13	3	20	7
unüberschaubar	9	1	4	1	6	2
intuitiv	0	0	33	8	23	8
verwirrend	9	1	8	2	9	3
unkompliziert	27	3	21	5	23	8
umständlich	36	4	13	3	20	7
leichter Zugang	0	0	25	6	17	6
erschwerter Zugang	18	2	13	3	14	5
leicht zu bedienen (Self Check-in Automaten)	9	1	21	5	17	6
schwer zu bedienen (Self Check-in Automaten)	18	2	17	4	17	6
keine Angabe	9	1	21	5	17	6
<i>beantwortet</i>		11		24		35
<i>übersprungen</i>	0	0	0	2	0	2
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Online-Check-In						
Der Weg von der S-Bahn bis zum Mobilitätsschalter ist lang, die Rampe – zu steil. Als blinder Mensch muss ich erst den Weg lernen, damit ich alleine zum Mobilitätsschalter komme.						
mit Mobilitätsservice sehr bequem						

Frage 17 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Gepäckabgabe empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	20	2	24	6	23	8
unüberschaubar	10	1	0	0	3	1
unkompliziert	30	3	36	9	34	12
umständlich	30	3	8	2	14	5
kurze Wartezeit	10	1	16	4	14	5
lange Wartezeit	30	3	24	6	26	9
leichter Zugang	10	1	24	6	20	7
erschwerter Zugang	20	2	4	1	9	3
keine Angabe	10	1	20	5	17	6
beantwortet		10		25		35
übersprungen	0	1	0	1	0	2
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Immer nur Handgepäck						
Ich reise immer nur mit Handgepäck, das ich ins Flugzeug mitnehme.						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
sehr, sehr wenig Sitzgelegenheiten - nicht akzeptabel u.a. für ältere Menschen						

Frage 18 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung vom Check-in-Schalter zu der Bordkartenkontrolle empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	40	4	64	16	57	20
schlechte Auffindbarkeit	10	1	8	2	9	3
intuitiv	20	2	16	4	17	6
verwirrend	20	2	16	4	17	6
kurze Wege	0	0	24	6	17	6
lange Wege	30	3	28	7	29	10
unkompliziert	20	2	32	8	29	10
umständlich	30	3	8	2	14	5
leichter Zugang Bordkartenkontrolle	10	1	8	2	9	3
erschwerter Zugang Bordkartenkontrolle	30	3	8	2	14	5
beantwortet		10		25		35
übersprungen	0	1	0	1	0	2
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
überschaubar						
Man muss um die Check-In Schalter herum gehen. Vor der Kontrolle gibt es stets Ansammlung von Menschen, die den Weg blockieren, obwohl sie (noch) nicht durchgehen wollen. Überprüfung des Handgepäckes (Maße & Gewicht) ungünstig angeordnet, blockiert den Weg zur Bordkartenkontrolle.						
Ich habe das mit dem Mobilitätsservice gemacht.						

Frage 19 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung von der Bordkartenkontrolle zur Sicherheitskontrolle empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	50	5	44	11	46	16
unüberschaubar	10	1	4	1	6	2
kurze Wege	30	3	40	10	37	13
lange Wege	30	3	12	3	17	6
kurze Wartezeit	10	1	32	8	26	9
lange Wartezeit	20	2	12	3	14	5
unkompliziert	30	3	52	13	46	16
umständlich	50	5	16	4	26	9
leichter Zugang	10	1	12	3	11	4
erschwerter Zugang	30	3	4	1	11	4
beantwortet		10		25		35
übersprungen	0	1	0	1	0	2
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Habe das mit dem Mobilitätsservice gemacht						
trotz wenig Betrieb - erschwerter Zugang und umständliche lange Wege						
Erschwerter Zugang, den wenn man wie ich mit einem Rollator unterwegs ist, flippen alle aus. Das Personal war sehr unprofessionell.						

Frage 20 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung von der Sicherheitskontrolle bis zum Gate empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	20	2	24	6	23	8
schlechte Auffindbarkeit	30	3	8	2	14	5
angenehm	0	0	12	3	9	3
anstrengend	40	4	20	5	26	9
überschaubar	0	0	32	8	23	8
unüberschaubar	30	3	16	4	20	7
unkompliziert	10	1	20	5	17	6
umständlich	50	5	16	4	26	9
gut gekennzeichnet	20	2	28	7	26	9
schlecht gekennzeichnet	30	3	8	2	14	5
intuitiv	10	1	16	4	14	5
verwirrend	40	4	16	4	23	8
kurze Wege	0	0	8	2	6	2
lange Wege	70	7	48	12	54	19
unkomplizierte Erschließung	20	2	12	3	14	5
komplizierte Erschließung	30	3	12	3	17	6
leichter Zugang	0	0	4	1	3	1
erschwerter Zugang	40	4	12	3	20	7
<i>beantwortet</i>		10		25		35
<i>übersprungen</i>	0	1	0	1	0	2
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Die Wegführung an diesem Flughafen ist sehr weit gängig und manchmal richtig unlogisch (Ebenenwechsel).						
Ich Ich habe das mit dem Mobilitätsservice gemacht.						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
enger Terminalbereich						

Frage 21 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung von der Sicherheitskontrolle bis in die Lounge empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	30	3	17	4	21	7
schlechte Auffindbarkeit	20	2	4	1	9	3
angenehm	10	1	8	2	9	3
anstrengend	30	3	4	1	12	4
überschaubar	10	1	13	3	12	4
unüberschaubar	20	2	0	0	6	2
unkompliziert	10	1	21	5	18	6
umständlich	60	6	8	2	24	8
intuitiv	10	1	4	1	6	2
verwirrend	30	3	4	1	12	4
kurze Wege	10	1	8	2	9	3
lange Wege	30	3	13	3	18	6
unkomplizierte Erschließung	10	1	0	0	3	1
komplizierte Erschließung	20	2	8	2	12	4
leichter Zugang	20	2	0	0	6	2
erschwerter Zugang	20	2	0	0	6	2
keine Angabe	10	1	46	11	35	12
<i>beantwortet</i>		10		24		34
<i>übersprungen</i>	0	1	0	2	0	3
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Ich habe das mit dem Mobilitätsservice gemacht.						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
aha...es gibt eine Lounge?! Die Ansammlung von Stühlen und Sitzbänken vor dem Gate ist aber nicht die Lounge, oder? :-)						

Frage 22 / ABFLUG Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung von dem Gate bis ins Flugzeug empfunden? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
unkompliziert	30	3	64	16	54	19
umständlich	30	3	4	1	11	4
leichter Zugang	30	3	68	17	57	20
erschwerter Zugang	40	4	8	2	17	6
<i>beantwortet</i>		10		25		35
<i>übersprungen</i>	0	1	0	1	0	2
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Kinderwagen über die Stufen tragen.						
umständlich, erschwerter Zugang - Angabe bezieht sich darauf, wenn man mit dem Bus zum Flugzeug gebracht wird und Flugzeug nicht direkt über Tunnel vom Gate betreten kann.						
Ich habe das mit dem Mobilitätsservice gemacht.						
sehr oft nur über Treppen						
Da Stufe zu überwinden waren, war der Weg zum Flugzeug für mich eigentlich unzugänglich und nur mit Hilfe möglich.						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
häufig Wartezeiten vor dem Einstieg in den Flieger						

Frage 23 / ABFLUG Terminal 3	Wie würden Sie die Toilettenanlagen beschreiben? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	27	3	24	6	25	9
schlechte Auffindbarkeit	45	5	28	7	33	12
gut gekennzeichnet	18	2	36	9	31	11
schlecht gekennzeichnet	27	3	16	4	19	7
leicht zu bedienen	9	1	28	7	22	8
schwer zu bedienen	18	2	4	1	8	3
bequem	0	0	20	5	14	5
zu eng, zu klein	36	4	16	4	22	8
kurze Wartezeit	9	1	28	7	22	8
lange Wartezeit	9	1	12	3	11	4
unkomplizierte Erschließung	0	0	0	0	0	0
komplizierte Erschließung	45	5	16	4	25	9
leichter Zugang	18	2	8	2	11	4
erschwerter Zugang	55	6	20	5	31	11
keine Angabe	9	1	4	1	6	2
<i>beantwortet</i>		11		25		36
<i>übersprungen</i>	0	0	0	1	0	1
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Angaben beziehen sich darauf, dass Handgepäck/Trolley mitgeführt wurde.						
Ich musste einen Stock tiefer gehen.						
Enger Stiegenlauf bis zum WC, wo heute fast jeder schon mit seinem Handgepäck reist und sich auf der schmalen Stiege begegnen und ausweichen muss; unmögliche WC-Positionierung bei einem neuen Flughafen						
Es ist auch nichtbehinderten Menschen nicht zuzumuten, dass in einem Flughafentoiletten nur über Stufen zugänglich sind, fasst jeder Fluggast hat einen Trolley mit, denn muss er dann über die Stufen schleppen. Wenn man kleine Kinder dabei hat, muss man diese über die sehr steilen Stufen tragen. Einfach unzumutbar!!!! Es sind Stufen.						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
lange Wege						
1 U.G. (Treppen runter)						

Frage 24 / ABFLUG Terminal 3	Wie würden Sie die barrierefreien Toilettenanlagen beschreiben? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	0	0	13	3	9	3
schlechte Auffindbarkeit	40	4	4	1	15	5
gut gekennzeichnet	0	0	8	2	6	2
schlecht gekennzeichnet	20	2	4	1	9	3
leicht zu bedienen	0	0	8	2	6	2
schwer zu bedienen	20	2	8	2	12	4
bequem	10	1	0	0	3	1
zu eng, zu klein	30	3	13	3	18	6
kurze Wartezeit	0	0	0	0	0	0
lange Wartezeit	10	1	8	2	9	3
unkomplizierte Erschließung	0	0	4	1	3	1
komplizierte Erschließung	10	1	4	1	6	2
leichter Zugang	10	1	0	0	3	1
erschwerter Zugang	30	3	8	2	15	5
keine Angabe	40	4	63	15	56	19
<i>beantwortet</i>		10		24		34
<i>übersprungen</i>	0	1	0	2	0	3
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Unterschiedlich, je nach Örtlichkeit.						
Es sind viel zu wenige barrierefreien Toiletten vorhanden.						
immer über Stiegen zugänglich						

Frage 25 / ABFLUG Terminal 3	Wie würden Sie Ihrer Erfahrung nach den Flughafen Wien mit einem Wort beschreiben?		
Mobilitätseinschränkung	keine Mobilitätseinschränkung		
Billiges Ambiente! Im Vergleich zu anderen Flughäfen - kein Renommee für Wien. Als zweitgrößte Metropole im deutschsprachigen Raum und Kulturhauptstadt hätte es (für den Preis der Erweiterung) schmucker ausfallen können!	"disappointing" und eine Geldverschwendung!!		
	weite Wege		
	zufriedenstellend		
unauffällig	Bei größerem Handgepäck machen die unterschiedlichen Stockwerke bis zur Gepäckausgabe bzw. zum Ausgang Mühe.		
	eng		
Wege am Terminal 3 misslungen - lange komplizierte Wege (um den Flugreisenden die Größe des neuen Terminals zu demonstrieren muss man wirklich jeden Meter abgehen - obgleich, vor allem zu den Randzeiten, fast keine Flüge gehen, starten und landen Flüge zumeist an den letzten möglichen Gates, z.B G 36)	etwas unübersichtlich und weite Wege		
	zu lange Wege; geringe Gastronomie; zu wenig Kennzeichnung		
	sehr kompliziert und verwirrend		
schlecht	gut		
teilweise größerer Optimierungsbedarf, einiges wurde bereits verbessert	Terminal 3 ist um einige Meter zu schmal für ein großzügiges, bequemes Reiseerlebnis		
	Erlebnis		
	unübersichtlich		
sehr unbequem, lange Wege, für mich unattraktiv geworden, fehlende Laufbänder	Er ist komplizierter als der alte Flughafen, aber Terminal 3 ist angenehm und beinhaltet weniger Passagiere		
	ermüdend		
gut	gut		
umständlich	gut		
	ok		
Mühsam, schwer durchzukämpfen	angenehm		
	schlecht		
<i>beantwortet</i>	9	<i>beantwortet</i>	19
<i>übersprungen</i>	2	<i>übersprungen</i>	7

Frage 26 / ABFLUG Terminal 3	Wie würden Sie anhand dem gemachten Abflug den Flughafen Wien bewerten?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
sehr gut	11	1	12	2	11,5	3
gut	22	2	71	12	54	14
schlecht	56	5	18	3	31	8
sehr schlecht	11	1	0	0	3,5	1
beantwortet	100	9	101	17	100	26
übersprungen	0	2	0	9	0	11

Frage 26 / GESAMT Flughafen Wien	Wie würden Sie anhand dem gemachten Abflug den Flughafen Wien bewerten?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
sehr gut	7	2	17	8	13	10
gut	52	15	70	32	63	47
schlecht	34	10	9	4	19	14
sehr schlecht	7	2	4	2	5	4
beantwortet	100	29	100	46	100	75
übersprungen	0	8	0	36	0	49

Folgende Fragen beziehen sich auf Personen, die eine Ankunft am Flughafen Wien gehabt haben!

Frage 27 / ANKUNFT Terminal 3	Wann waren Sie zuletzt am Flughafen Wien? (Monat/Jahr)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
2012	0	0	0	0	0	0
2013	0	0	5	1	3	1
2014	100	11	95	21	97	32
beantwortet	100	11	100	22	100	33
übersprungen	0	1	0	4	0	5

Frage 28 / GESAMT Flughafen Wien	An welchem Terminal sind Sie angekommen?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Terminal 1	25	7	23	16	23	23
Terminal 1A	7	2	3	2	4	4
Terminal 2	0	0	7	5	5	5
Terminal 3	43	12	37	26	38	38
keine Angabe	25	7	30	21	29	29
beantwortet	100	28	100	70	99	99
übersprungen	0	9	0	12	0	25

Frage 29 / ANKUNFT Terminal 3	Wie haben sie die Wegführung vom Flugzeug bis zur Gepäckausgabehalle empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	9	1	27	7	22	8
schlechte Auffindbarkeit	27	3	8	2	14	5
überschaubar	9	1	19	5	16	6
unüberschaubar	45	5	12	3	22	8
unkompliziert	18	2	19	5	19	7
umständlich	45	5	23	6	30	11
gut gekennzeichnet	9	1	23	6	19	7
schlecht gekennzeichnet	27	3	15	4	19	7
intuitiv	0	0	12	3	8	3
verwirrend	45	5	15	4	24	9
kurze Wege	0	0	4	1	3	1
lange Wege	64	7	50	13	54	20
unkomplizierte Erschließung	0	0	4	1	3	1
komplizierte Erschließung	27	3	19	5	22	8
leichter Zugang	0	0	8	2	5	2
erschwerter Zugang	27	3	4	1	11	4
keine Angabe	0	0	4	1	3	1
<i>beantwortet</i>		11		26		37
<i>übersprungen</i>	0	1	0	0	0	1
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Man fährt mit den Rolltreppen mehrmals auf und ab, dann lange Wege in den Gängen.						
Beim funktionierenden Mobilitätsservice unkompliziert.						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
man läuft/ geht VIEL zu lang!!						
Es war ein Transit Flug nach Paris						

Frage 30 / ANKUNFT Terminal 3	Wie würden Sie die Gepäckausgabehalle beschreiben? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
angenehm	9	1	27	7	22	8
unangenehm	18	2	8	2	11	4
überschaubar	27	3	42	11	38	14
unüberschaubar	36	4	12	3	19	7
kurze Wartezeit	18	2	31	8	27	10
lange Wartezeit	9	1	19	5	16	6
keine Angabe	18	2	8	2	11	4
<i>beantwortet</i>		11		26		37
<i>übersprungen</i>	0	1	0	0	0	1
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
lange Wege						
Flug immer nur mit Handgepäck						
Großgepäck und Rollifahrer mit Normalgepäck sind Alle überfordert. Letztens hatte ich einen Schaden von 1000€.						
keine Angabe, da ich ohne Gepäck reise						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
Sitzplätze fehlen immer noch						

Frage 31 / ANKUNFT Terminal 3	Wie sind Sie vom Flughafen abgereist?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Bus von dem Busterminal am Flughafen	9	1	8	2	8	3
Bus von dem Parkhaus	0	0	0	0	0	0
S-Bahn	18	2	23	6	22	8
City Airport Train (CAT)	9	1	0	0	3	1
Auto	27	3	38	10	35	13
Taxi	18	2	15	4	16	6
Fahrtendienst	18	2	15	4	16	6
mit einem anderen Verkehrsmittel	0	0	0	0	0	0
<i>beantwortet</i>	99	11	99	26	100	37
<i>übersprungen</i>	0	1	0	0	0	1
Bei Abreise vom Parkhaus, bitte das Parkhaus noch angeben (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Parkhaus 4						
Parkhaus 4						
Bei Abreise vom Parkhaus, bitte das Parkhaus noch angeben (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
Parkhaus 4						
Parkplatz C						
Viel zu lange Wege, um den Taxiparkplatz zu erreichen						
Apcoa						
Fahrtendienst						
oder Busterminal, es hängt von verschiedene Sachen ab						

Frage 31 / GESAMT Flughafen Wien	Wie sind Sie vom Flughafen abgereist?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
Bus von dem Busterminal am Flughafen	7	2	6	4	6	6
Bus von dem Parkhaus	0	0	0	0	0	0
S-Bahn	18	5	24	16	22	21
City Airport Train (CAT)	7	2	4	3	5	5
Auto	46	13	43	29	45	43
Taxi	14	4	13	9	14	13
Fahrtendienst	7	2	9	6	8	8
mit einem anderen Verkehrsmittel	0	0	0	0	0	0
<i>beantwortet</i>	99	28	99	67	100	96
<i>übersprungen</i>	0	9	0	15	0	28

Frage 32 / ANKUNFT Terminal 3	Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	18	2	35	9	30	11
unüberschaubar	18	2	4	1	8	3
intuitiv	27	3	27	7	27	10
verwirrend	27	3	15	4	19	7
kurze Wege	18	2	27	7	24	9
lange Wege	55	6	42	11	46	17
unkomplizierte Erschließung	0	0	8	2	5	2
komplizierte Erschließung	36	4	4	1	14	5
leichter Zugang	0	0	19	5	14	5
erschwerter Zugang	27	3	4	1	11	4
<i>beantwortet</i>		11		26		37
<i>übersprungen</i>	0	1	0	0	0	1
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Transferparkplatz ist fast bei P3!						
umständlich						
Der einfachste Weg um zum Parkhaus 4 zu gelangen führt quer über den Freilandparkplatz.						
Beim funktionierenden Mobilitätsservice unkompliziert.						
fehlende Sitzmöglichkeiten in der Halle, wenn z.B. Taxifahrer sich verspätet ...						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
Die Kurzparkzonen vor der Ankunftshalle sind oft überfüllt und sollten vergrößert werden.						
Zugang zum Parkhaus über lange unterirdische Wege nicht sehr einladend.						

Frage 32 / ANKUNFT GESAMT Flughafen Wien	Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	39	11	43	29	43	41
unüberschaubar	18	5	7	5	10	10
intuitiv	21	6	15	10	17	16
verwirrend	14	4	13	9	14	13
kurze Wege	18	5	25	17	23	22
lange Wege	50	14	36	24	40	38
unkomplizierte Erschließung	11	3	9	6	9	9
komplizierte Erschließung	21	6	7	5	11	11
leichter Zugang	7	2	16	11	14	13
erschwerter Zugang	18	5	3	2	7	7
<i>beantwortet</i>		28		67		96
<i>übersprungen</i>	0	9	0	15	0	28
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Transferparkplatz ist fast bei P3!						
umständlich						
Der einfachste Weg um zum Parkhaus 4 zu gelangen führt quer über den Freilandparkplatz.						
Ab Ankunftshalle keinerlei Unterstützung mehr, E-Rolli war kaputt, kein Büro offen, da Ankunft 04 Uhr, Pech gehabt						
Beim funktionierenden Mobilitätsservice unkompliziert.						
Für einen blinden Menschen ohne vorige Kenntnis der Situation nicht wirklich machbar.						
fehlende Sitzmöglichkeiten in der Halle, wenn z.B. Taxifahrer sich verspätet ...						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
Die Kurzparkzonen vor der Ankunftshalle sind oft überfüllt und sollten vergrößert werden.						
Zugang zum Parkhaus über lange unterirdische Wege nicht sehr einladend.						
umständlich						
unkompliziert						
anstrengend						
angenehm						

Frage 32 / ANKUNFT Terminal 3 Abreise Parkhaus 4	Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	100	2	100	1	100	3
unüberschaubar	0	0	0	0	0	0
intuitiv	50	1	0	0	33	1
verwirrend	50	1	0	0	33	1
kurze Wege	50	1	0	0	33	1
lange Wege	50	1	0	0	33	1
unkomplizierte Erschließung	0	0	0	0	0	0
komplizierte Erschließung	100	2	0	0	67	2
leichter Zugang	0	0	100	1	33	1
erschwerter Zugang	100	2	0	0	67	2
beantwortet		2		1		3
übersprungen	0	0	0	0	0	0
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Der einfachste Weg um zum Parkhaus 4 zu gelangen führt quer über den Freilandparkplatz.						

Frage 32 / ANKUNFT Terminal 3 Abreise mit Taxi	Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	0	0	50	2	33	1
unüberschaubar	0	0	0	0	0	1
intuitiv	0	0	50	2	33	2
verwirrend	0	0	25	1	17	2
kurze Wege	50	1	25	1	33	2
lange Wege	50	1	25	1	33	2
unkomplizierte Erschließung	0	0	0	0	0	0
komplizierte Erschließung	0	0	0	0	0	0
leichter Zugang	0	0	0	0	0	0
erschwerter Zugang	0	0	0	0	0	0
beantwortet		2		4		6
übersprungen	0	0	0	0	0	0
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
fehlende Sitzmöglichkeiten in der Halle, wenn z.B. Taxifahrer sich verspätet						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
Die Kurzparkzonen vor der Ankunftshalle sind oft überfüllt und sollten vergrößert werden.						

Frage 32 / ANKUNFT Terminal 3 Abreise mit dem Bus	Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	0	0	50	1	33	1
unüberschaubar	0	0	50	1	33	1
intuitiv	100	1	0	0	33	1
verwirrend	0	0	50	1	33	1
kurze Wege	0	0	100	2	67	2
lange Wege	0	0	0	0	0	0
unkomplizierte Erschließung	0	0	0	0	0	0
komplizierte Erschließung	0	0	0	0	0	0
leichter Zugang	0	0	50	1	33	0
erschwerter Zugang	0	0	0	0	0	0
beantwortet		1		2		3
übersprungen	0	0	0	0	0	0

Frage 32 / ANKUNFT Terminal 3 Abreise mit der S-Bahn / mit dem CAT	Wie haben Sie die Wegführung von der Ankunftshalle bis zu Ihrem weiteren Verkehrsmittel empfunden? (Mehrauswahl möglich!)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
überschaubar	0	0	17	1	13	1
unüberschaubar	50	1	0	0	13	1
intuitiv	0	0	33	2	25	2
verwirrend	100	2	0	0	25	2
kurze Wege	0	0	33	1	25	2
lange Wege	100	2	50	3	63	5
unkomplizierte Erschließung	0	0	17	1	13	1
komplizierte Erschließung	50	1	17	1	25	2
leichter Zugang	0	0	17	1	13	1
erschwerter Zugang	50	1	0	0	13	1
beantwortet		2		6		8
übersprungen	0	1	0	0	0	1
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Beim funktionierenden Mobilitätsservice unkompliziert.						

Frage 33 / ANKUNFT Terminal 3	Wie würden Sie die Aufzüge auf Ihrem Weg beschreiben? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	10	1	8	2	8	3
schlechte Auffindbarkeit	60	6	23	6	33	12
unkompliziert	10	1	15	4	14	5
umständlich	20	2	4	1	8	3
kurze Wartezeit	10	1	8	2	8	3
lange Wartezeit	30	3	8	2	14	5
überschaubar	0	0	0	0	0	0
unüberschaubar	0	0	0	0	0	0
bequem	10	1	12	3	11	4
zu eng, zu klein	40	4	8	2	17	6
leichter Zugang	10	1	4	1	6	2
erschwerter Zugang	30	3	8	2	14	5
leicht zu bedienen	10	1	0	0	3	1
schwer zu bedienen	20	2	0	0	6	2
keine Angabe	20	2	46	12	39	14
beantwortet		10		26		36
übersprungen	0	2	0	0	0	2
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
Angaben beziehen sich auf den Aufzug in Parkhaus 4.						
Wie bereits gesagt, Touchbedienung für Blinde unmöglich. Sprachausgabe samt Ansage von Stockwerken und braille Kennzeichnung von Tasten / haptische Bedienungsmöglichkeiten erforderlich.						
Ich glaube, ich musste keinen benutzen, aber der Weg war sehr lang.						

Frage 34 / ANKUNFT Terminal 3	Wie würden Sie die Rolltreppen auf Ihrem Weg beschreiben? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	13	1	12	3	12	4
schlechte Auffindbarkeit	38	3	12	3	18	6
unkompliziert	25	2	31	8	29	10
umständlich	25	2	15	4	18	6
bequem	13	1	12	3	12	4
zu eng	50	4	38	10	41	14
leichter Zugang	0	0	4	1	3	1
erschwerter Zugang	25	2	8	2	12	4
keine Angabe	13	1	19	5	18	6
<i>beantwortet</i>		8		26		34
<i>übersprungen</i>	0	4	0	0	0	4
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
angenehm						
keine Rolltreppen auf dem Weg						
Unkompliziert, wobei die Benutzung von Rolltreppen mit dem Blindenführhund grundsätzlich und zu Recht wegen Verletzungsgefahr untersagt ist.						
kann keine Rolltreppe benutzen – Rollator						

Frage 35 / ANKUNFT Terminal 3	Wie würden Sie die Toilettenanlagen beschreiben? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	30	3	24	6	26	9
schlechte Auffindbarkeit	40	4	28	7	31	11
gut gekennzeichnet	30	3	24	6	26	9
schlecht gekennzeichnet	20	2	20	5	20	7
leicht zu bedienen	10	1	16	4	14	5
schwer zu bedienen	10	1	4	1	6	2
bequem	0	0	16	4	11	4
zu eng, zu klein	30	3	12	3	17	6
kurze Wartezeit	10	1	8	2	9	3
lange Wartezeit	20	2	8	2	11	4
unkomplizierte Erschließung	0	0	8	2	6	2
komplizierte Erschließung	10	1	8	2	9	3
leichter Zugang	20	2	12	3	14	5
erschwerter Zugang	20	2	8	2	11	4
keine Angabe	10	1	24	6	20	7
<i>beantwortet</i>		10		25		35
<i>übersprungen</i>	0	2	0	1	0	3
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
unkompliziert						
Angaben beziehen sich auf die Toiletten auf dem Weg von der Ankunft Terminal 3 vom Gate zum Ausgang						
wie bereits gesagt						
bei Ausgang auf einer Ebene - angenehm!						
Sonstiges (Menschen ohne Mobilitätseinschränkung)						
"blöde" Lage der Toiletten in der Gepäckausgabehalle						

Frage 36 / ANKUNFT Terminal 3	Wie würden Sie die barrierefreien Toilettenanlagen beschreiben? (Mehrauswahl möglich)					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
gute Auffindbarkeit	0	0	4	1	3	1
schlechte Auffindbarkeit	27	3	4	1	11	4
gut gekennzeichnet	0	0	8	2	5	2
schlecht gekennzeichnet	27	3	4	1	11	4
leicht zu bedienen	9	1	8	2	8	3
schwer zu bedienen	9	1	0	0	3	1
bequem	9	1	0	0	3	1
zu eng, zu klein	18	2	4	1	8	3
kurze Wartezeit	0	0	4	1	3	1
lange Wartezeit	9	1	4	1	5	2
unkomplizierte Erschließung	0	0	8	2	5	2
komplizierte Erschließung	18	2	0	0	5	2
leichter Zugang	9	1	4	1	5	2
erschwerter Zugang	9	1	0	0	3	1
keine Angabe	55	6	69	18	65	24
<i>beantwortet</i>		11		26		37
<i>übersprungen</i>	0	1	0	0	0	1
Sonstiges (Menschen mit Mobilitätseinschränkung)						
wie gesagt, gut aber rar.						

Frage 37 / ANKUNFT Terminal 3	Wie würden Sie Ihrer Erfahrung nach den Flughafen Wien mit einem Wort beschreiben?		
Mobilitätseinschränkung	keine Mobilitätseinschränkung		
Stückwerk	disappointing		
gewöhnungsbedürftig	schön daheim zu sein		
siehe Ankunft Terminal 3 - lange umständliche Wege	Am meisten stören mich die langen Wege ohne Rollwege, wie in anderen Flughäfen üblich.		
Gedankenlos Neu	eng		
klein	modern		
unterdurchschnittlich	verbesserungswürdig		
viel zu lange Wege in unattraktiven dunklen Gängen	schlechte Kennzeichnung; sehr lange Wege		
Sehr schlecht, wenn man bedenkt, dass der Terminal 3 erst gebaut wurde und auf Barrierefreiheit nur pseudomäßig geachtet wurde	kompliziert		
gut	gut		
unübersichtlich	leicht		
	ok		
	umständlich		
	gut		
	in Ordnung		
	ok		
	lang		
	toll		
	angenehm		
	in Ordnung		
<i>beantwortet</i>	10	<i>beantwortet</i>	20
<i>übersprungen</i>	2	<i>übersprungen</i>	6

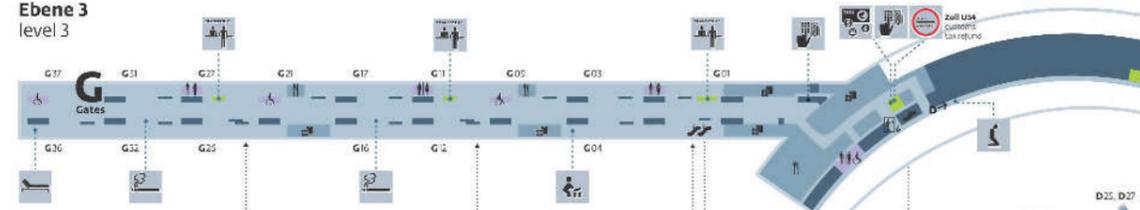
Frage 38 / ANKUNFT Terminal 3	Wie würden Sie anhand der gemachten Ankunft den Flughafen Wien bewerten?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
sehr gut	0	0	19	3	12	3
gut	30	3	63	10	50	13
schlecht	60	6	19	3	35	9
sehr schlecht	10	1	0	0	4	1
<i>beantwortet</i>	<i>100</i>	<i>10</i>	<i>101</i>	<i>16</i>	<i>101</i>	<i>26</i>
<i>übersprungen</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>10</i>	<i>0</i>	<i>12</i>

Frage 38 / GESAMT Flughafen Wien	Wie würden Sie anhand der gemachten Ankunft den Flughafen Wien bewerten?					
	Mobilitätseinschränkung		keine Mobilitätseinschränkung		Gesamt	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
sehr gut	7	2	21	9	16	11
gut	54	15	62	26	59	41
schlecht	32	9	12	5	20	14
sehr schlecht	7	2	5	2	6	4
<i>beantwortet</i>	<i>100</i>	<i>28</i>	<i>100</i>	<i>42</i>	<i>101</i>	<i>70</i>
<i>übersprungen</i>	<i>0</i>	<i>9</i>	<i>0</i>	<i>40</i>	<i>0</i>	<i>54</i>

9.4. Übersichtsplan Flughafen Wien



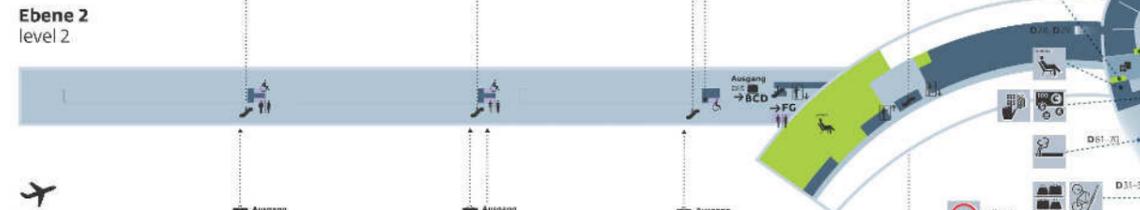
Ebene 3
level 3



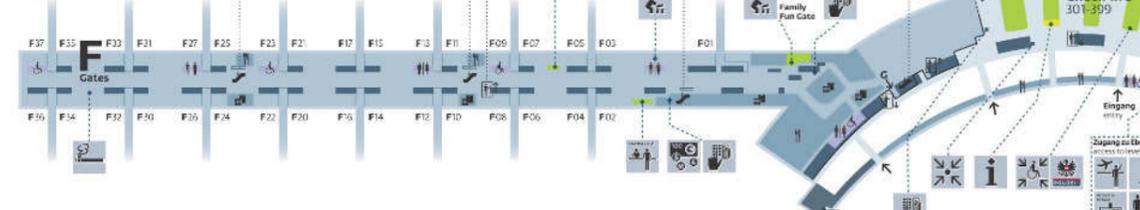
Welcome to Vienna Airport!
Do you need to catch a flight yourself, or perhaps fetch someone from Vienna Airport? The Vienna Airport app gives you all the latest information and updates about your own flight or an important arrival on your smartphone. This means you are always informed about the current status of the flight and can enjoy your departure or meet a flight without stress. Simply enter the flight you wish to catch/meet, and the latest status reports are sent to you directly and displayed in the app:
www.viennaairport.com/en/apps.

Herzlich willkommen am Flughafen Wien!
Sie haben selbst einen Flug vor sich oder möchten jemanden vom Flughafen Wien abholen? Mit der Vienna Airport App erhalten Sie alle Infos und Updates rund um Ihren Abflug bzw. eine für Sie wichtige Ankunft auf Ihr Smartphone. Somit sind Sie immer über den aktuellen Status informiert und genießen eine stressfreie Anreise oder entspanntes Abholen. Tragen Sie ganz einfach Ihren Flug ein und es werden Ihnen die aktuellsten Statusmeldungen direkt zugesandt und auch in der App angezeigt:
www.viennaairport.com/apps.

Ebene 2
level 2

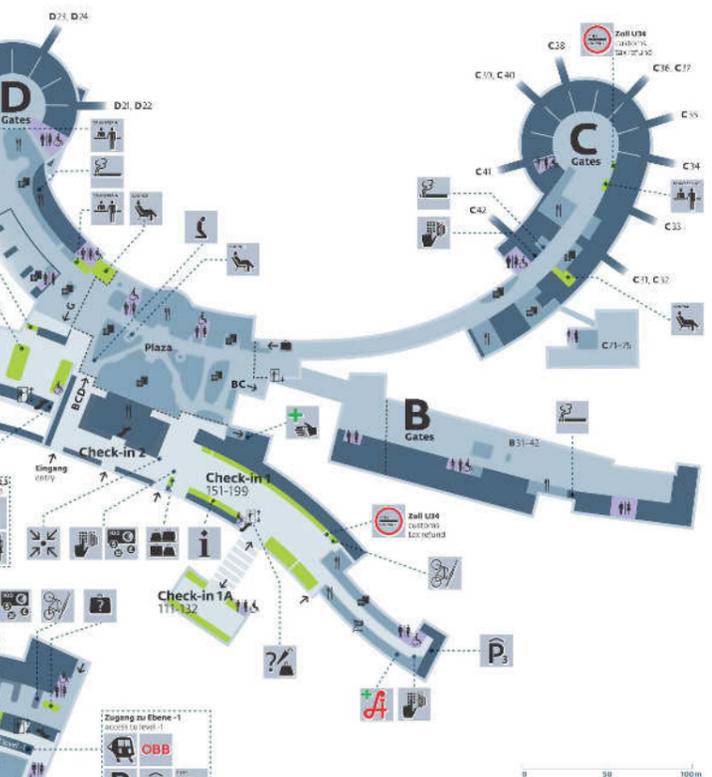


Abflug / Ebene 1
departure / level 1



FLUGHAFENPLAN
AIRPORT MAP

Ankunft / Ebene 0
arrival / level 0



Mobilitätsservice
mobility service



Abflug, Transfer
departure, transfer

- Check-in Ebene 1 / level 1
- Transfer Counter
- Lounge
- Ruheraum relaxation room C-Care
- Raucher Lounge smoking room
- Family Fun Gate F-Gates, C-Care
- Rolltreppe escalator
- Aufzug elevator

Transportmittel
transport

- Bahn ÖBB, CAT train ÖBB, CAT Ebene 0 / level 0
- Bus Ebene 0 / level 0
- Taxi Ebene 0 / level 0
- Mietwagen car rental Ebene 0 / level 0
- Limousinen Service limousine service Ebene 0 / level 0
- Parkplatz parking lot Ebene 1 / level 1
- Parkhaus parking garage Ebene 1 / level 1

Gepäck
baggage

- Fundbüro lost property office Ebene 0 / level 0
- Gepäckaufbewahrung luggage storage Ebene 1 / level 1
- Gepäckermittlung lost and found Ebene 0 / level 0
- Gepäckausgabe baggage claim Ebene 0 / level 0
- Gro gepäckannahme bulky baggage Ebene 1 / level 1
- Gro gepäckrückgabe bulky baggage Ebene 0 / level 0

Serviceangebot
service

- Information Ebene 0, 1 / levels 0, 1
- Treffpunkt meeting point Ebene 0, 1 / levels 0, 1
- Geldwechsel currency exchange Ebene 0, 1, 3 / levels 0, 1, 3
- Bankomat cash machine Ebene 0, 1, 3 / levels 0, 1, 3
- WC toilets
- Airport Info
- Service Counter

Einkaufen, Gastronomie
shopping, gastronomy

- Restaurant
- Einkaufsmöglichkeiten shops
- Supermarkt supermarket
- Apotheke pharmacy Ebene 1 / level 1
- Einkaufsmöglichkeiten shops

ViennaAirport-App
iPhone & Android



AC
Kommunikation, Werbung & Marketing
Flughafen Wien AG
www.viennaairport.com | Februar 2014

Abbildung 122: Übersichtsplan Flughafen Wien

Quelle Abb. 122²³¹: Flughafen Wien AG

9.5. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: „Wege der ÖsterreicherInnen über 6 Jahre nach Wegezwecken, Bestand 2002 “	18
Quelle Tabelle 2: Prinzipien: Universal design / Design für Alle.....	25
Tabelle 3: Mobilitätsbeeinträchtigte Menschen - eigene Darstellung nach Behindertenbericht 2008, BMASK.....	26
Tabelle 4: Statistische Daten mobilitätsbeeinträchtigter Personen – eigene Darstellung nach Behindertenbericht 2008, BMASK.....	27
Tabelle 5: Dauerhaft beeinträchtigte Personen – eigene Darstellung nach Behindertenbericht 2008, BMASK.....	28
Tabelle 6: „Empfohlene Schriftgröße für visuelle Informationen“, Q:Bundesministerium für Gesundheit: Handbuch, 1996	41
Tabelle 7: qualitative Interviews - allgemeine Information.....	80
Tabelle 8: Frage 2 / Gesamt Flughafen Wien_Alter aller Befragten, die vom Flughafen Wien geflogen sind.....	81
Tabelle 9: Frage 5_alle Befragten.....	82
Tabelle 10: Frage 6_Abflug bzw. Ankunft Terminal 3.....	82
Tabelle 11: Frage 11 / Gesamt Flughafen Wien Abflug und Frage 31 / Gesamt Flughafen Wien Ankunft_Verkehrsmittelwahl.....	86
Tabelle 12: Ergebnisse qualitative Interviews – Mobilitätsbeeinträchtigung und Familien- und Mobilitätservice.....	110
Tabelle 13: Frage 7_alle Befragten, alle Terminals.....	110
Tabelle 14: Frage 16_Abflug Terminal 3_Check-in-Bereich.....	113
Tabelle 15: Frage 17_Aankunft Terminal 3.....	114
Tabelle 16: Frage 20_Abflug Terminal 3_Wegeführung von der Sicherheitskontrolle zum Gate.....	120
Tabelle 17: Frage 21_Abflug Terminal 3_Wegeführung von der Sicherheitskontrolle bis in die Lounge_ Menschen mit und ohne Mobilitätsbeeinträchtigung	123
Tabelle 18: Frage 29_Aankunft Terminal 3_ Wegeführung vom Flugzeug bis zur Gepäckausgabehalle.....	124
Tabelle 19: Frage 24_Abflug, Frage 35_Aankunft_barrierefreie Toilettenanlagen am Terminal 3_Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung.....	138

Quellenangabe Tabellen:

Tabelle 1: TRAFICO; IVWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 16, Tabelle 4–7, Online:https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf, abgerufen am 05.01.2015

Tabelle 2: Universal Design. Unsere Zukunft gestalten. Designing Our Future. IDZ | Internationales Design Zentrum Berlin e.V. und Autoren/and Authors, 2008, Berlin, Seite 77-79 (Neumann, P., Rebstock, M.: „Eine Stadt für Alle“), Seite 123-129 (NC State University, The Center for Universal Design, 1997: Prinzipien), Online: http://www.idz.de/dokumente/Universal_Design_Publikation.pdf, abgerufen am 04.01.2015

Tabelle 3: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009): Behindertenbericht 2008, Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich 2008, Auflage

2000, Wien, Seite 27, Online: https://www.stadt-salzburg.at/pdf/ueber_die_lage_von_menschen_mit_behinderung.pdf, abgerufen am 07.01.2015

Tabelle 4: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009): Behindertenbericht 2008, Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich 2008, Auflage 2000, Wien, Seite 7–12, Online: https://www.stadt-salzburg.at/pdf/ueber_die_lage_von_menschen_mit_behinderung.pdf, abgerufen am 07.01.2015

Tabelle 5: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009): Behindertenbericht 2008, Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich 2008, Auflage 2000, Wien, Seite 7–9, Online: https://www.stadt-salzburg.at/pdf/ueber_die_lage_von_menschen_mit_behinderung.pdf, abgerufen am 07.01.2015

Tabelle 6: Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 32, Tabelle 4, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am: 05.03.2015

9.6. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: „Daseinsgrundfunktionen“ - eigene Darstellung.....	17
Abbildung 2: „Haupturlaubsreisen - Reiseintensität“.....	18
Abbildung 3: „Außer-Haus-Anteil nach Mobilitätseinschränkung	19
Abbildung 4: „Wegzwecke nach Mobilitätseinschränkung an Werktagen 2003“, Verkehrsverhaltensbefragung Niederösterreich 2003.....	19
Abbildung 5: „Erreichbarkeit innerhalb eines 3-Minuten-Radius nach Personengruppen“ (in m).....	20
Abbildung 6: „Wechselwirkungen zwischen den Komponenten der ICF“.....	22
Abbildung 7: „Nicht „nur“ der Rollstuhlfahrer“ - Prof. Keith Bright, Reading University.....	24
Abbildung 8: Alterstruktur und Bevölkerungsentwicklung in Europa (1950-2050).....	28
Abbildung 9: „Probleme mit der physisch-baulichen Umgebung aus subjektiver Sicht mobilitätsbeeinträchtigter Personen ab 10 Jahre in Österreich“	29
Abbildung 10: „Platzbedarf von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen“.....	33
Abbildung 11: Nutzbare Greifhöhe bei Menschen.....	34
Abbildung 12: horizontaler und vertikaler Bewegungsbereich Rollstuhl.....	35
Abbildung 13: universell (l.) und einseitig (r.) anfahrbaren WC.....	36
Abbildung 14: Halte- und Stützgriffe im WC.....	36
Abbildung 15: Waschtisch - Unterfahrbarkeit und Bewegungsfläche.....	36
Abbildung 16: Simulationen der häufigsten Sehbeeinträchtigungen.....	37
Abbildung 17: "Vision of Doing" nach S. Aitken & M. Buultjens.....	38
Abbildung 18: „Orientierungspunkte von normal-.....	39
Abbildung 19: „Demonstration unterschiedlicher	39
Abbildung 20: Farbkombinationen und Kontrastwerte, Quelle: Bundesministerium für Gesundheit: Handbuch, 1996.....	41
Abbildung 21: „Visualisierung der sprachlichen Kommunikation bei zunehmendem Störschall“.....	42
Abbildung 22: Bildzeichen - induktive Höranlagen.....	42
Abbildung 23: Boden-.....	43
Abbildung 24: Boden-indikatoren Noppen.....	43
Abbildung 25: Taktile Handlaufbeschriftungen.....	44
Abbildung 26: Taktile Übersichtsplan.....	44
Abbildung 27: „Verkehrsmittelwahl bei Urlaubsreisen“.....	61
Abbildung 28: Passagieraufkommen	62
Abbildung 29: Passagierprognose am Wiener Flughafen bis 2020 (Datengrundlage: Flughafen Wien AG 2007.....	62
Abbildung 30: „Skylink“, Flughafen Wien.....	63
Abbildung 31: „Projekt Städtebaulicher Wettbewerb“ - Flughafen Wien.....	63
Abbildung 32: „Projekt Vorentwurf II – nach der Überarbeitung“ - Flughafen Wien.....	65
Abbildung 33: "Check In 3".....	74
Abbildung 34: Terminal "Check In 3" – Übersichtsplan - alt.....	75
Abbildung 35: Frage 10 / Gesamt Flughafen Wien_alle Befragten.....	81
Abbildung 36: Frage 31 / Gesamt Flughafen Wien_alle Befragten.....	81
Abbildung 37: Frage 5_Abflug Terminal 3.....	82
Abbildung 38: Frage 5_Ankunft Terminal 3.....	82
Abbildung 39: Frage 6 / Gesamt Flughafen Wien	83
Abbildung 40: Frage 5 / Gesamt Flughafen Wien_Menschen bis 60 Jahre alt.....	84
Abbildung 41: Frage 5 / Gesamt Flughafen Wien_Menschen über 60 Jahre alt	84

Abbildung 42: Frage 3 / Gesamt Flughafen Wien_Reiseintensität von Menschen unter 60 Jahre.....	84
Abbildung 43: Frage 3 / Gesamt Flughafen Wien_Reiseintensität von Menschen über 60 Jahre.....	84
Abbildung 44: Frage 3 / Gesamt Flughafen Wien_Reiseintensität von mobilitätseingeschränkten Personen.....	85
Abbildung 45: Frage 3 / Gesamt Flughafen Wien_Reiseintensität von nicht mobilitätseingeschränkten Personen.....	85
Abbildung 46: Frage 3 / Gesamt Flughafen Wien_Reiseintensität von dauerhaft mobilitätseingeschränkten Personen.....	85
Abbildung 47: Parkhaus 4, Flughafen Wien.....	87
Abbildung 48: Parkhaus 4, Deck 0.....	89
Abbildung 49: Parkhaus 4, barrierefreier Stellplatz - Bodenmarkierung.....	89
Abbildung 50: barrierefreier Stellplatz – senkrechte Kennzeichnung.....	89
Abbildung 51: Parkhaus 4 Stellplatz Elektrofahrzeug.....	89
Abbildung 52: Parkhaus 4, Zugang zu den barrierefreien Stellplätzen.....	90
Abbildung 53: Frage 12 / Abflug Terminal 3 – Anreise Parkhaus 4.....	91
Abbildung 54: Frage 32 / Ankunft Terminal 3 – Abreise Parkhaus 4.....	91
Abbildung 55: barrierefreier Stellplatz - Beschriftung vertikal.....	92
Abbildung 56: barrierefreier Stellplatz - Bodenmarkierung.....	92
Abbildung 57: Ankunftsebene, Windfang.....	93
Abbildung 58: Schiebetür Windfang.....	93
Abbildung 59: Glasmarkierung.....	93
Abbildung 60: Kennzeichnung Behindertenstellplätzen - Ankunftsebene.....	95
Abbildung 61: Bahnsteig S-Bahn, Ebene -2.....	97
Abbildung 62: Bahnsteig S-Bahn, Ebene -2.....	97
Abbildung 63: Aufzug am Gebäudeende - Ankunftsebene.....	97
Abbildung 64: Blindenleitsystem zum Aufzug, Bahnsteig S-Bahn.....	97
Abbildung 65: Aufgang Rampe alt	98
Abbildung 66: Aufgang Rampe neu.....	98
Abbildung 67: Rampe zwischen S-Bahn - Ankunftshalle.....	99
Abbildung 68: Hinweisschild barrierefreie Wegeführung.....	99
Abbildung 69: Hinweisschild barrierefreie Wegeführung.....	99
Abbildung 70: Frage 12_Anreise Bahnsteig - Abflug Terminal 3 - Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung.....	100
Abbildung 71: Frage 12_Anreise Bahnsteig - Abflug Terminal 3 - Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung.....	100
Abbildung 72: Frage 32_Aankunft Terminal 3 - Abreise Bahnsteig - Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung.....	101
Abbildung 73: Frage 32_Aankunft Terminal 3 - Abreise Bahnsteig - Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung.....	101
Abbildung 74: Ankunftshalle Terminal 3.....	102
Abbildung 75: Stau vor dem Aufzug Ankunftsbereich.....	103
Abbildung 76: Info-Wand im Ankunftsbereich.....	104
Abbildung 77: Übersichtsplan.....	104
Abbildung 78: Treffpunkt alt, Foto: Verein BIZEPS	106
Abbildung 79: Treffpunkt neu	106
Abbildung 80: Information Ankunft	107
Abbildung 81: Blindenleitsystem vor dem Mobilitäts- und Familienservice.....	108
Abbildung 82: Mobilitäts- und Familienservice neu,	108
Abbildung 83: Dedicated Point alt.....	108
Abbildung 84: Frage 7_dauerhaft mobilitätseingeschränkte Menschen.....	111
Abbildung 85: Frage 7_vorübergehend mobilitätseingeschränkte Menschen.....	111
Abbildung 86: Glasfassade, Beschriftung Gates.....	112

Abbildung 87: Textilbänder im Check-in-Bereich.....	113
Abbildung 88: Bordkartenkontrolle, Sicherheitskontrolle, Foto: Pez Hejduk.....	115
Abbildung 89: Sicherheitskontrolle,	115
Abbildung 90: Pier, Gates G.....	117
Abbildung 91: Terminal 3 – Übersichtsplan – neu	118
Abbildung 92: Einstieg ins Flugzeug über Treppen.....	120
Abbildung 93: Frage 22; Menschen mit Mobilitätseinschränkung	121
Abbildung 94: Frage 22, Menschen ohne Mobilitätseinschränkung	121
Abbildung 95: Schengen und Non-Schengen – Lounge.....	122
Abbildung 96: Gepäckausgabehalle Ebene 0.....	123
Abbildung 97: Frage 30_ Ankunft Terminal 3 Wegeführung vom Flugzeug zur Gepäckausgabe-halle_Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung.....	125
Abbildung 98: Frage 30_ Ankunft Terminal 3 Wegeführung vom Flugzeug zur Gepäckausgabe-halle_Menschen ohne Mobilitätsbeeinträchtigung.....	125
Abbildung 99: visuelles Leitsystem alt.....	126
Abbildung 100: visuelles Leitsystem neu.....	127
Abbildung 101: Monitore neu – Terminal 1.....	128
Abbildung 102: Monitore Terminal 3.....	128
Abbildung 103: Frage 13: Abflug – Terminal 3_alle Befragten.....	129
Abbildung 104: Frage 33: Ankunft – Terminal 3_alle Befragten.....	129
Abbildung 105: Aufzüge in der Ankunftshalle.....	131
Abbildung 106: Frage 14: Rolltreppen Abflug, alle Befragten, Terminal 3.....	132
Abbildung 107: Frage 34: Rolltreppen Ankunft, alle Befragten, Terminal 3.....	132
Abbildung 108: Rolltreppen, Poller	133
Abbildung 109: Treppen.....	133
Abbildung 110: Handlauf bei Treppen, Detail.....	134
Abbildung 111: Fahrbänder Pier-Bereich.....	135
Abbildung 112: Bodenleitlinien vor dem Mobilitäts- und Familienservice.....	136
Abbildung 113: Barrierefreie Toiletten – Ausstattung und Notruftaster.....	137
Abbildung 114: Toilettenanlagen im Pier.....	137
Abbildung 115: Automatische Türöffnung Toiletten.....	137
Abbildung 116: Frage 26_Menschen mit Mobilitätseinschränkungen.....	140
Abbildung 117: Frage 26_ Menschen ohne Mobilitätseinschränkungen.....	140
Abbildung 118: Frage 38_ Menschen mit Mobilitätseinschränkungen.....	141
Abbildung 119: Frage 38_ Menschen ohne Mobilitätseinschränkungen.....	141
Abbildung 120: Abflug Terminal 3_alle Befragte.....	142
Abbildung 121: Ankunft Terminal 3_alle Befragte.....	142
Abbildung 122: Übersichtsplan Flughafen Wien.....	241

Quellenangabe Abbildungen:

Abbildung 2: STATISTIK AUSTRIA (2014): Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Wien, Seite 9, Grafik 3

Abbildung 3: Herry, M.; Tomschy, R. (2008): „ways2go“ – Zukünftige Mobilitätsbedürfnisse – Grundlagenaufbereitung. Endbericht. HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 27, Abbildung 18

Abbildung 4: Herry, M.; Tomschy, R. (2008): „ways2go“ – Zukünftige Mobilitätsbedürfnisse – Grundlagenaufbereitung. Endbericht. HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 30, Abbildung 21

Abbildung 5: Fischer D., Risser R., Ausserer K., (2004): Thesenpapier zur Förderung des Fußgängerverkehrs. Psychologische und sozialwissenschaftliche Überlegungen zum Thema Gehen, im Auftrag der MA 18 Stadtentwicklung und Stadtplanung, Wien in: Schwab D., Strasser M., et al. (2012): „Fußverkehr in Zahlen“, Walk-space.at – der Österr. Verein für FußgängerInnen im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 87, Online: http://www.bmvit.gv.at/service/publikationen/verkehr/fuss_radverkehr/downloads/fiz.pdf, abgerufen am 08.01.2015

Abbildung 6: DIMDI (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information (2004): „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“, DIMDI und WHO-Kooperationszentrum für die Familie Internationaler Klassifikationen (Hrsg.), Köln, Seite 23, Abbildung 1, Online: <http://sfbb.berlin-brandenburg.de/sixcms/media.php/5488/ICF.pdf>, abgerufen am 28.01.2014

Abbildung 7: Prof. Keith Bright, Reading University; RNIB; RNID; (UK) in: Menschen mit Behinderungen im Bereich Bau / Planung und Wohnungswesen, Klenovec, M., Online: http://www.era-comm.eu/UNCRPD/kiosk/speakers_contributions/413DV05/Klenovec_pres_DE.pdf, abgerufen am 07.01.2015

Abbildung 8: United Nations – Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2011). World Population Prospects: The 2010 Revision, Lizenz: Creative Commons by-nc-nd/3.0/de in: Bundeszentrale für politische Bildung, 2011, www.bpb.de, Online: <http://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/europa/70503/altersstruktur>, abgerufen am 05.01.2015

Abbildung 9: BOKU - IVe; TU Wien - ISRA; AIT (2011): ÉGALITÉplus – Ein gleichberechtigter Alltag im Verkehrsgeschehen – Quantifizierung von mobilitätsbeeinträchtigten Personengruppen. Wissenschaftlicher Endbericht. Ein Projekt der Programmlinie ways2go des BMVIT in: Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I. (2012): ways2go in Zahlen, Mobilitätsforschungserkenntnisse und -ergebnisse aus ausgewählten ways2go-Forschungsprojekten (Zahlen-, Daten- und Faktensammlung), HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 38, Online:
http://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/ways2go_gesamtbericht_web.pdf, abgerufen am 05.03.2015

Abbildung 10: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 33, Bild B.1, Online:
<http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Abbildung 11: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 33, Bild B.2, Online:
<http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Abbildung 12: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 34, Bild B.4, Online:
<http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Abbildung13: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 16, Abbildung7, Abbildung8, Online:
<http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Abbildung14: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 26, Abbildung15, Online:
<http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Abbildung15: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 24, Abbildung14, Online:
<http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Abbildung16: 2013 ABSV - Allgemeiner Blinden- und Sehbehindertenverein Berlin gegr. 1874 e. V., Online:
<http://www.absv.de/sehbehinderungs-simulator>, abgerufen am 08.01.2015

Abbildung 17: Nach S. Aitken & Buultjens: Vision of Doing in: Rau, U.; Feddersen, E.; Lüdtkke, I.; Reinold, U.; Wulf, H.: Barrierefrei Bauen für die Zukunft, 3. Auflage, 2013, Beuth Verlag GmnH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 33, Abb 3.6

Abbildung 18: Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 19, Abbildung 3, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am: 05.03.2015

Abbildung 19: Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 22, Abbildung 6, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am: 05.03.2015

Abbildung 20: Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 111, Abbildung 72, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am: 05.03.2015

Abbildung 21: Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.)), 1. Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich, Seite 164, Bild 4.62

Abbildung 22: ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Seite 29, Bild 18, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

Abbildung 23: OLEJAR taktile Solution, Online: <http://olejartactile.com/datap/image/488/>, abgerufen am 13.01.2015

Abbildung 24: OLEJAR taktile Solution, Online: <http://olejartactile.com/datap/image/473/>, abgerufen am 13.01.2015

Abbildung 25: 3D Faktor, Online: <http://www.3dfaktor.at/images/handlauf.jpg>, abgerufen am 13.01.2015

Abbildung 26: ILIS Leitsysteme, 2015, Online: <http://www.ilis-leitsysteme.de/typo3temp/d6e35473fd.jpg>, abgerufen am 13.01.2015

Abbildung 27: STATISTIK AUSTRIA (2014): Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Wien, Seite 15, Grafik 9

Abbildung 28: STATISTIK AUSTRIA in: TRAFICO; IVWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 44, Abbildung: 4–25, Online:
https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf,
abgerufen am 05.01.2015

Abbildung 29: TRAFICO; IVWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 46, Abbildung: 4–27,
Online:https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf,
abgerufen am 05.01.2015

Abbildung 30: www.kernpunkt.at, veröffentlicht von Kern, K. am 21.10.2011, Online:
http://www.kernpunkt.at/givememore/wp-content/uploads/wpid-IMAG0908_edit01.jpg, abgerufen am
03.04.2014

Abbildung 31: Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 58, Abbildung1, Online:
http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederosterreich/niederosterreich_2011_01/Niederosterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

Abbildung 32: Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Seite 60, Abbildung2, Online:
http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederosterreich/niederosterreich_2011_01/Niederosterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

Abbildung 33: Baumschlagler Eberle, Online: http://www.baumschlagler-eberle.com/uploads/tx_beprojects/vie_SP.jpg, abgerufen am 09.05.2014

Abbildung 34: Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/dbcon_def-uploads/maps_jsmode/Plan_Gesamtansicht_949x595_map.png, abgerufen am 05.02.2014

Abbildung 47: Östu-Stettin Hoch- und Tiefbau GmbH, Online: http://www.oestu-stettin.at/admFiles/projekte/resized_Parkhaus4_1_Web.jpg, abgerufen am 27.02.2015

Abbildung 52: Buddel-Bini Versand Hamburg seit 1976, Schild „Behindertenparkplatz“, Online:
<https://www.buddelbini.de/gfx/blechschilder/as321552.jpg>, abgerufen am 21.01.2015

Abbildung 78: Verein BIZEPS - Zentrum für Selbstbestimmtes Leben, Online:
<https://www.flickr.com/photos/bizeps/7772526896/in/album-72157631045811354/>, abgerufen am 06.03.2015

Abbildung 88: Pez HEJDUK, Ars Elektronika Linz GmbH, Online:
http://www.aec.at/zeitraum/img/about_DSC_5899.jpg, abgerufen am 26.01.2015

Abbildung 89: Pez HEJDUK, Ars Elektronika Linz GmbH, Online:
<http://www.aec.at/zeitraum/img/textscapes/08.jpg>, abgerufen am 26.01.2015

Abbildung 91: Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/dbcon_def-uploads/maps_jsmode/Plan_Gesamtansicht_949x595_map.png, abgerufen am 07.03.2015

Abbildung 95: Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Plan_VIE_Lounges.pdf, abgerufen am 08.03.2015

Abbildung 110: Blinden- und Sehbehinderten Verband Österreich (BSVÖ), Doris Ossberger

Abbildung 122: Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/VIE_Flughafenplan_de_en.pdf, abgerufen am 04.02.2015

9.7. Quellenverzeichnis

2010: Ein hindernisfreies Europa für Alle. Bericht der von der Europäischen Kommission eingesetzten Expertengruppe (2003), Online: http://www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_de.pdf, abgerufen am 07.02.2015

Alpen-Adria-Universität Klagenfurt, Zentrum für Gebärdensprache und Hörbehindertenkommunikation (2009): Informationen für Feuerwehr, Polizei und Rettungsdienst im Umgang mit hörbehinderten Menschen, Klagenfurt - Wien - Graz, Online: http://www.uni-klu.ac.at/zgh/downloads/Broschuere_ZGH.pdf, abgerufen am 12.01.2015

Ars Elektronika Linz GmbH, Online: http://www.aec.at/press/files/2012/06/ZeitRaum_PA_korr_DE.pdf, abgerufen am 29.10.2013

Ars Elektronika Linz GmbH, Online: <http://www.aec.at/futurelab/de/referenzen/kategorie/interactive-exhibition/zeitraum-2/>, abgerufen am 29.10.2013

Austrian Standards, Online: www.austrian-standards.at, abgerufen am 04.01.2015

Austria Standards, Online: <https://www.austrian-standards.at/infopedia-themencenter/infopedia-artikel/cen/>, abgerufen am 14.01.2015

Austrian Standards, Online: <https://www.austrian-standards.at/infopedia-themencenter/infopedia-artikel/europaeische-normen-en/>, abgerufen am 14.01.2015

Austrian Standards, Online: <https://www.austrian-standards.at/infopedia-themencenter/infopedia-artikel/iso/>, abgerufen am 14.01.2015

Austrian Wings Österreichs Luftfahrtmagazin, erstellt am 19. 07. 2012: „Check In 3 / Skylink: Behindertenverband „Bizeps“ erwägt Klage gegen Airport“, Online: <http://www.austrianwings.info/2012/07/skylink-behindertenverband-bizeps-erwaegt-klage-gegen-airport/>, abgerufen am 09.05.2014

Austrian Wings Österreichs Luftfahrtmagazin, erstellt am 3. August 2012: „Check In 3 / Skylink wird wieder Baustelle“, Online: <http://www.austrianwings.info/2012/08/check-in-3-skylink-wird-wieder-baustelle/>, abgerufen am 09.05.2014

Baumschlager Eberle, Online: <http://www.baumschlager-eberle.com/projekte/projektetails/project/vie-skylink.html>, abgerufen am 09.05.2014

BauNetz Media GmbH: „Visitenkarte für die Stadt Wien. Zwei erste Preise im Wettbewerb zur Flughafenerweiterung“, veröffentlicht am 22.06.1999, Online: http://www.baunetz.de/meldungen/Meldungen-Zwei_erste_Preise_im_Wettbewerb_zur_Flughafenerweiterung_5369.html, abgerufen am 01.04.2014

Bianka BLEI in: DerStandard, erstellt am 22.6.2012: „Check-in 3 am Flughafen Wien noch immer nicht barrierefrei“, Online: <http://derstandard.at/1339638656038/Nach-Fertigstellung-Check-in-3-am-Flughafen-Wien-noch-immer-nicht-barrierefrei>, abgerufen am 09.05.2014

BIZEPS Zentrum für Selbstbestimmtes Leben, erstellt am 21.06.2012: „Flughafen Wien enttäuscht beim neuen Skylink - Barrierefreiheit nicht gegeben“, Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=13291>, abgerufen am 19.01.2015

Blaha, R.: „Barrierefreiheit beginnt im Kopf“, OIB-Aktuell, 9. Jahrgang (12 / 2008), Seite 14–18, Online: http://www.easyentrance.at/content/sites/default/files/Heft%204_FB_Barrierefreiheit_RBlaha.pdf, abgerufen am 10.02.2015

Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 17/2006: Bundesgesetz über die Vergabe von Aufträgen (Bundesvergabegesetz 2006 – BVergG 2006), Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004547>, abgerufen am 15.01.2015

Bundeskanzleramt 2015, BGBl. II Nr. 368/1998: Verordnung der Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales, mit der Anforderungen an Arbeitsstätten und an Gebäuden auf Baustellen festgelegt und die Bauarbeiterschutzverordnung geändert wird (Arbeitsstättenverordnung – AstV), Fassung vom 15.01.2015
Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009098>, abgerufen am 15.01.2015

Bundeskanzleramt 2015, BGBl. Nr. 450/1994 idF BGBl. Nr. 457/1995 (DFB): Bundesgesetz über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (ArbeitnehmerInnenschutzgesetz – AschG), Fassung vom 15.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008910>, abgerufen am 15.01.2015

Bundeskanzleramt 2015, BGBl. I Nr. 82/2005: Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228>, abgerufen am 05.03.2015

Bundeskanzleramt 2015, BGBl. Nr. 1/1930 (WV) idF BGBl. I Nr. 194/1999 (DF): Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG), Fassung von 15.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000138>, abgerufen am 15.01.2015

Bundeskanzleramt 2015, BGBl. III Nr. 155/2008: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Fassung von 14.01.2015, Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006062>, abgerufen am 05.03.2015

Bundesministerium für Wirtschaft, Familien und Jugend (BMWFI) (Hrsg.) (2012): Tourismus in Österreich 2012. Ein Überblick in Zahlen, Wien, Seiten 1,2,9

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) (Hrsg.): UN – Behindertenrechtskonvention. Erster Staatenbericht Österreichs. Beschlossen von der Österreichischen Bundesregierung am 5. Oktober 2010, Seite 1, Online: http://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/0/5/9/CH3141/CMS1415978600199/1__staatenbericht_crpd_-_deutsche_fassung1.pdf, abgerufen am 14.01.2015

Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 42, Tabelle 8, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am: 05.03.2015

Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Verbesserung von visuellen Informationen im öffentlichen Raum. Handbuch für Planer und Praktiker, 1996, Bonn, Seite 38–43, Online: http://nullbarriere.de/files/pdf/wissenswert/handbuch_planer_und_praktiker.pdf, abgerufen am: 05.03.2015

Charta der Grundrechte der Europäischen Union (2000/C 364/01). Online: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf, abgerufen am 14.01.2015

Christian KÜHN in: Die Presse, erstellt am 17.08.2012: „Mit leichtem Schwindel“, Online: <http://diepresse.com/home/spectrum/architekturunddesign/1280449/Mit-leichtem-Schwindel>, abgerufen am 09.05.2014

Demokratiezentrum Wien, Online: <http://www.demokratiezentrum.org/bildung/lernmodule/das-politische-system/oesterreich-und-die-europaeische-union.html>, abgerufen am 14.01.2015

Dichler, M.: „Skylink. Die Zukunft kann kommen“ in: [austriaviation.net](http://www.austriaviation.net) (Österreichs Luftfahrtportal), Online: <http://www.austriaviation.net/fileadmin/html/featureskylink.htm>, abgerufen am 06.03.2015

Die Presse, erstellt am 22.08.2012: „Skylink-Nachbesserungen im einstelligen Millionenbereich“, Online: <http://immobilien.diepresse.com/home/oesterreich/1281642/SkylinkNachbesserungen-im-einstelligen-Millionenbereich>, abgerufen am 09.05.2014

Die Presse, erstellt am 22.08.2012: „Skylink: Terminal ist nicht behindertengerecht“, Online: http://diepresse.com/home/wirtschaft/economist/1281962/Skylink_Terminal-ist-nicht-behindertengerecht, abgerufen am 09.05.2014

Die Brockhaus Enzyklopädie Online (2012): Barriere. Verlag: F.A. Brockhaus / wissenmedia in der inmediaONE] GmbH, Gütersloh/München, Online: <https://webvpn.tuwien.ac.at/+CSCO+1h75676763663A2F2F67686A7672612E6F65627078756E68662D6A766666726166667265697670722E70627A++/sites/brockhaus-wissensservice.com/files/pdfpermlink/barriere-993b36ba.pdf>, abgerufen am 06.01.2015

Die Brockhaus Enzyklopädie Online (2012): Behinderte. Verlag: F.A. Brockhaus / wissenmedia in der inmediaONE] GmbH, Gütersloh/München, Online: https://tuwien.brockhaus-wissensservice.com/sites/brockhaus-wissensservice.com/files/pdfpermlink/behinderte_2014-01-28_MEZ10h44m26s.pdf, abgerufen am 28.01.2014

Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte, Resolution 217 A (III) vom 10.12.1948, Online: http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/ger.pdf, abgerufen am 05.01.2015

Die Brockhaus Enzyklopädie Online (2012): Daseinsgrundfunktionen (Sozialgeografie). Verlag: F.A. Brockhaus / wissenmedia in der inmediaONE] GmbH, Gütersloh/München, Online: <https://tuwien.brockhaus-wissensservice.com/sites/brockhaus-wissensservice.com/files/pdfpermlink/daseinsgrundfunktionen-sozialgeografie-7b152775.pdf>, abgerufen am 03.01.2015

Die Brockhaus Enzyklopädie Online (2012): Mobilität. Verlag: F.A. Brockhaus / wissenmedia in der inmediaONE] GmbH, Gütersloh/München, Online: <https://tuwien.brockhaus-wissensservice.com/sites/brockhaus-wissensservice.com/files/pdfpermlink/mobilitaet-ac3d2e79.pdf>, abgerufen am 27.03.2014

DIMDI (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information) (2004): „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“, DIMDI und WHO-Kooperationszentrum für die Familie Internationaler Klassifikationen (Hrsg.), Köln, Online: <http://sfbb.berlin-brandenburg.de/sixcms/media.php/5488/ICF.pdf>, abgerufen am 28.01.2014

Europäische Kommission, Mandate 283, Online: http://ec.europa.eu/enterprise/standards_policy/mandates/database/index.cfm?fuseaction=search.detail&id=173#, abgerufen am 14.01.2015

Europäische Kommission KOM(2011) 160: Bericht der Kommission an das europäische Parlament, den Rat, den europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. Bericht 2010 über die Anwendung der Charta der Grundrechte der Europäischen Union. 2011, Brüssel, Online: http://ec.europa.eu/justice/policies/rights/docs/com_2011_160_de.pdf, abgerufen am 14.01.2015

Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/passagiere/abfliegender>, abgerufen am 06.03.2015

Flughafen Wien AG, Online: http://www.viennaairport.com/passagiere/anreise__parken/barrierefrei_parken, abgerufen am 06.03.2015

Flughafen Wien AG (Auftraggeber), Projekt-Agentur Peter Stangl (Hrsg.): „Check In 3“

Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/main.jart?rel=de&content-id=1249344074277&reserve-mode=active>, abgerufen am 29.10.2013

Flughafen Wien AG, Online: <http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/main.jart?rel=de&content-id=1286840758968&reserve-mode=active>, abgerufen am 29.10.2013

Flughafen Wien AG in: www.bizeps.or.at, erstellt am 15.07.2014: „Flughafen Wien setzt auf Barrierefreiheit“, Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=15077>, abgerufen am 18.01.2015

Flughafen Wien AG (2008): Konzept für die Erstellung eines „ex-post Umweltverträglichkeitsberichtes“ zur Vorlage bei der Europäischen Kommission, Online: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/UVB-Konzept_Endbericht_de.pdf, abgerufen am 06.03.2015

Flughafen Wien AG, Online:
http://www.viennaairport.com/unternehmen/flughafen_wien_ag/wirtschaftsfaktor_flughafen_wien, abgerufen am 06.03.2015

Flughafen Wien AG, Online:
http://www.viennaairport.com/unternehmen/flughafen_wien_ag/facts__figures_fwag_gruppe, abgerufen am 05.03.2015

Fürst, Elmar Wilhelm M. (2009): „Mobilität ist Freiheit“ in: Österreichisches Verkehrsjournal Jg. 3, Nr. 2, Seite 39, Online: http://www.verkehrsjournal.at/upload/pdf/%C3%96VJ_Mai2009_Offen%20ausgesprochen.pdf, abgerufen am 05.01.2015

Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I. (2012): ways2go in Zahlen, Mobilitätsforschungserkenntnisse und -ergebnisse aus ausgewählten ways2go-Forschungsprojekten (Zahlen-, Daten- und Faktensammlung), HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 38, Online:
http://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/ways2go_gesamtbericht_web.pdf, abgerufen am 05.03.2015

Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I; (2012): „Verkehr in Zahlen“ - Ausgabe 2011, HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien,
Online:http://www.bmvit.gv.at/bmvit/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/viz_2011_gesamtbericht_270613.pdf, abgerufen am 27.03.2014

Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs in: www.bizeps.or.at, erstellt am 20.06.2012: „Skylink diskriminiert sehbehinderte Fluggäste“, Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=13290>, abgerufen am 18.01.2015

Ingenieurbüro Rudolf & Vier Partner GmbH (RVP), Online: <http://www.rvp.at/details/parkhauserweiterung-4-flughafen-wien-schwechat-102.html>, abgerufen am: 27.02.2015

Jenny REISING, eg magazine No. 03, 2012: „Vienna International Airport Wayfinding“, Online: <https://www.segd.org/vienna-international-airport-wayfinding>, abgerufen am 06.03.2015

Klenovec, M. A.: Barrierefreies Bauen – Universal Design / Design for all. TU-Vorlesung (2010), Online: http://www.aat.tuwien.ac.at/de/study/bfpg_2010_skript.pdf, abgerufen am 10.01.2015

Kurier (APA / AHO), erstellt am 16.07.2014: „Flughafen Wien: „Check-in 3“ hat ausgedient“, Online: <http://kurier.at/wirtschaft/unternehmen/flughafen-wien-check-in-3-hat-ausgedient/75.183.479>, abgerufen am 21.01.2015

Kurier, erstellt am 26.04.2012: „Finale für die Airport-Schauspieler“, Online: <http://kurier.at/chronik/wien/finale-fuer-die-airport-schauspieler/785.530>, abgerufen am 09.05.2014

LICHT FÜR DIE WELT, Online: <http://www.lichtfuerdiewelt.at/content/neuer-who-bericht-weltweit-1-milliarde-behinderte-menschen>, abgerufen am 16.01.2015

Loeschcke, G.; Marx, L.; Pourat, D.: Barrierefreies Bauen. Band 1: Kommentar zu DIN 18040-1, (DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin (Hrsg.), 1.Auflage, 2011, Beuth Verlag GmbH, Berlin – Wien – Zürich

Markus LADSTÄTTER in: www.bizeps.or.at, erstellt am 04.04.2013: „Schritt für Schritt Verbesserungen am Flughafen Wien sichtbar“, Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=13956>, abgerufen am 18.01.2015

Martin METZENBAUER in: austriaviation.net (Österreichs Luftfahrtportal), erstellt am 22.06.12: „Wien: Handicap Check-in 3?“, Online: <http://www.austriaviation.net/news-regional/news-detail/datum/2012/06/05/wien-handicap-check-in-3.html>, abgerufen am 09.05.2014

Neumann, P.; (2009): Workshop „Barrierefreies Reisen für Alle – Eine Chance für die Tourismus- und Freizeitwirtschaft“, Wien, Online: https://www.wko.at/Content.Node/branchen/w/Vortrag_Dr._Neumann.pdf, abgerufen am 17.01.2015

Neumann, P., Rebstock, M.: „Eine Stadt für Alle“. Universal Design. Unsere Zukunft gestalten. Designing Our Future. IDZ | Internationales Design Zentrum Berlin e.V. und Autoren/and Authors, 2008, Berlin, Seite 77–79, Online: http://www.idz.de/dokumente/Universal_Design_Publikation.pdf, abgerufen am 04.01.2015

Niederösterreichische Landesregierung, LGBl. 8200/7: NÖ Bautechnikverordnung 1997 (NÖ BTV 1997), Online: https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LgblNO/LRNI_2012040/LRNI_2012040.pdf, abgerufen am 27.02.2015

Niederösterreichischer Landtag, LGBl. 8200: NÖ Bauordnung 1996, Online: https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/LgblNO/LRNI_2014036/LRNI_2014036.pdf, abgerufen am 15.01.2015

nullbarriere, Online: <http://nullbarriere.de/cen-iso-accessibility-standards.htm>, abgerufen am 14.01.2015

nullbarriere, Online: <http://nullbarriere.de/design-fuer-alle.htm>, abgerufen am 07.01.2015

Online: <http://www.wien-vienna.de/flughafen.htm>, abgerufen am 06.03.2015

Online: <http://www.bizeps.or.at/news.php?nr=12396>, abgerufen am: 05.03.2015

Online: http://www.universaldesign.com/index.php?option=com_content&view=article&id=327:what-is-universal-design&catid=2196:universal-design&Itemid=113, abgerufen am 07.01.2015

Online: <http://www.prb.at/barrierefreiheit.pdf>, abgerufen am 07.02.2015

Online: <http://www.behindertenrechtskonvention.info/inklusion-3693/>, abgerufen am 05.02.2015

ÖNORM B1600, Ausgabe: 2005-05-01, Online: <http://www.uibk.ac.at/fakultaeten/technische-wissenschaften/pr-team/bauingenieurexkursion/exkursionsziele/101111-barrierefreies-bauen/oenorm-b-1600.pdf>, abgerufen am 09.01.2015

ÖROK (Österreichische Raumordnungskonferenz) (2008): 12. Raumordnungsbericht - Analysen und Berichte zur räumlichen Entwicklung Österreichs 2005 - 2007, Wien (S.28 f.) zitiert nach: Herry, M.; Sedlacek, N.; Steinacher, I; (2012): „Verkehr in Zahlen“ - Ausgabe 2011, HERRY Consult GmbH im Auftrag von BMVIT, Wien, Seite 2,

Online:http://www.bmvit.gv.at/bmvit/verkehr/gesamtverkehr/statistik/downloads/viz_2011_gesamtbericht_270613.pdf, abgerufen am 27.03.2014

orthoptik austria. Verband der Orthoptistinnen und Orthoptisten Österreichs, Online:
<http://www.orthoptik.at/Sehstorungen-nach-Gehirnschadigungen/optische-rehabilitation-sehgeschadigter-low-vision.html>, abgerufen am 12.01.2015

Österreichisches Institut für Bautechnik: OIB-Richtlinie 4, Online:
http://www.oib.or.at/sites/default/files/r14_061011.pdf, abgerufen am 22.08.2014

Österreichisches Institut für Bautechnik, Online: <http://www.oib.or.at/de/oib-richtlinien/richtlinien-ausgabent>,
abgerufen am 22.08.2014

Parlament Republik Österreich, Online: <http://www.parlament.gv.at/PERK/VERF/BVG/>, abgerufen am
15.01.2015

Philipp NORBERT in: „Die Presse“ (Print-Ausgabe), erstellt am 15.07.2012: „Neuer Terminal: Abflug mit dem Architekten“, Online: http://diepresse.com/home/leben/kreativ/1265089/Neuer-Terminal_Abflug-mit-dem-Architekten, abgerufen am 13.07.2014

Rau, U.; Feddersen, E.; Lüdtkke, I.; Reinold, U.; Wulf, H.: Barrierefrei Bauen für die Zukunft, 3. Auflage, 2013, Beuth Verlag GmH, Berlin – Wien – Zürich

Rechnungshof Niederösterreich 2011/1: Prüfbericht Flughafen Wien AG; Projekt Skylink, Online:
http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2011/berichte/teilberichte/niederoesterreich/niederoesterreich_2011_01/Niederoesterreich_2011_01_1.pdf, abgerufen am 27.10.2013

Redaktion in behindertenarbeit.at, Das Karriereportal für den Behindertenbereich, erstellt am 21.06.2012,
Online: <http://www.behindertenarbeit.at/bha/15768/neuer-flughafen-wien-ist-barrierefreiheits-fiasko>,
abgerufen am 18.01.2015

Richtlinie 2000/78/EG des Rates vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf, Online: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0078:de:HTML>, abgerufen am 14.01.2015

Ruhe, C.: DSB-Referat „Barrierefreies Planen und Bauen“, Taubert und Ruge GmbH, Beratende Ingenieure VBI, Seite 29, Online: http://www.zedis-ev-hochschule-hh.de/files/barrierefreie_bauliche_gestaltung_ruhe.pdf, abgerufen am 13.01.2015

STATISTIK AUSTRIA (2014): Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2013, Wien

STATISTIK AUSTRIA (2013): Urlaubs- und Geschäftsreisen Kalenderjahr 2012, Wien, Seite 4

Stude, I.; Müller, E.; Lüdtke, B.; Niemann, R.; Müller, A. (2012): Berlin - Design for all. Öffentlich zugängliche Gebäude, Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt Berlin. Kommunikation (Hrsg.). 2.Auflage, Berlin, Seite 15, Online:
http://www.stadtentwicklung.berlin.de/bauen/barrierefreies_bauen/download/handbuch/BarrierefreiesBauen2012.pdf, abgerufen am 07.01.2015

TRAFICO; IWL UNI GRAZ; IVT ETH ZÜRICH; PANMOBILE; JOANNEUM RESEARCH; WIFO (2009): „Verkehrsprognose Österreich 2025+“, im Auftrag von BMVIT, Wien, Online:https://www.bmvit.gv.at/verkehr/gesamtverkehr/verkehrsprognose_2025/download/vpoe25_kap4.pdf, abgerufen am 05.01.2015

Verein BIZEPS - Zentrum für Selbstbestimmtes Leben, Online:
<https://www.flickr.com/photos/bizeps/7772526896/in/album-72157631045811354/>, abgerufen am 06.03.2015

Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Text von Bedeutung für den EWR), Online: <https://soep-online.de/assets/files/SoRe-Menschen-Behinderung/Verordnung%20EG%201107-2006.pdf>, abgerufen am 28.08.2014

Volland, B.; Manser, J.; Ammann, L.; (2004): Hindernisfrei in Franken und Rappen, Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen (Hrsg.), Zürich, Online: http://www.hindernisfrei-bauen.ch/kosten/Bau_Korr_RZ1.pdf, abgerufen am 17.01.2015

Wien-Konkret: „Zukunft des Flughafens“, Online: <http://www.wien-konkret.at/verkehr/fliegen/flughafen-wien/2/>, abgerufen am 13.07.2014

wien-vienna.at, Online: <http://www.wien-vienna.at/index.php?ID=127>, abgerufen am 06.03.2015

Wolfisberg, C.: Behinderte, Historisches Lexikon der Schweiz (HLS), Bern, Version vom 01.12.2006, Online: <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/d/D16599.php>, abgerufen am 28.01.2014