



# MENSCHEN MIT GEISTIGEN BEEINTRÄCHTIGUNGEN AUF AIRBNB WILLKOMMEN HEIßEN

# WAS MACHT AIRBNB ZUM THEMA BARRIEREFREIHEIT UND INKLUSION?



„Reisen veredelt den Geist  
und räumt mit all  
unseren Vorurteilen auf.“

---

Oscar Wilde

# UNSERE GEMEINSAME REISE

Möchte eine Welt schaffen, in der sich alle Menschen willkommen fühlen. Egal wo sie sind. In diesem Leitfaden geben wir Tipps und Hilfsmittel, wie man gut mit Menschen umgeht, die eine (geistige) Beeinträchtigung haben. Die Ideen dazu haben wir zusammen mit Expert:innen der Lebenshilfe Berlin und der Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V., Gastgeber:innen auf Airbnb, Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen und ihren Familien in einem Workshop in Berlin erarbeitet.

Als Gemeinschaft können wir dazu beitragen, auf die Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen einzugehen. Wir sind dankbar für den Austausch mit Menschen mit Beeinträchtigungen, Familienmitgliedern, Organisationen wie der Lebenshilfe und euch Gastgeber:innen auf Airbnb, um unsere gemeinsame Reise fortzusetzen.

# UNSER VERSPRECHEN

Menschen reisen gerne und begrüßen Gäste aus der ganzen Welt. Barrierefreiheit sieht für jede:n anders aus. Wir möchten es für alle Menschen leichter machen, Unterkünfte zu finden und zu buchen, die für ihre individuellen Bedürfnisse geeignet sind. Im Jahr 2020 hat sich Airbnb der globalen Bewegung 'The Valuable 500' angeschlossen, um Inklusion zu fördern. In Deutschland haben wir die Special Olympics World Games Berlin 2023 als offizieller Partner unterstützt. Dieser Leitfaden ist ein weiterer Schritt auf unserer Reise und gibt das Wissen, das wir in dem Workshop gesammelt haben, weiter.

*„Die Behinderung wird wesentlich mitgeprägt von den Möglichkeiten, die die Gesellschaft anbietet oder behinderten Menschen vorenthält.“*

---

Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V.

# WAS BEDEUTET (GEISTIGE) BEEINTRÄCHTIGUNG?

Weltweit gibt es 1,2 Milliarden Menschen, die irgendeine Art von Beeinträchtigung haben. Das ist ungefähr einer von sieben Menschen. Jeder Mensch hat andere Bedürfnisse. Wenn wir an Beeinträchtigungen denken, stellen sich viele von uns eine Person in einem Rollstuhl vor. Eine Beeinträchtigung kann aber verschiedene Formen annehmen und ist nicht immer sichtbar.

Bei einer geistigen Beeinträchtigung entwickeln sich zum Beispiel das Denken und das Lernen langsamer. Oft geht sie auch mit anderen Merkmalen einher, die den Körper, die Sprache oder das Verhalten betreffen können. Menschen mit Beeinträchtigungen brauchen auf Reisen möglicherweise Hilfe von Betreuer:innen, Freund:innen, Familienmitgliedern oder Assistentzieren.

Als Gastgeber:innen könnt ihr Menschen mit Beeinträchtigungen ein tolles Reiseerlebnis bieten und gleichzeitig Barrieren abbauen. Warum bei einer bevorstehenden Renovierung nicht barrierefrei denken und die Unterkunft altersgerecht gestalten? Es gibt viele Möglichkeiten. Eine einfache Kommunikation und eine genaue Beschreibung der Unterkunft können wir alle schon jetzt unterstützen.

## TIPP 1: LEICHTE UND EINFACHE SPRACHE

Kommunikation ist wichtig, damit jede:r sich in der Gesellschaft beteiligen kann. Für manche Menschen sind normale Texte schwer zu verstehen, besonders für diejenigen mit Lern- oder geistigen Beeinträchtigungen. Leichte Sprache macht Informationen leicht verständlich. Sie hat spezielle Regeln und Strukturen. Zum Beispiel werden kurze Sätze und einfache Wörter verwendet.

**Einfache Sprache** hat ähnliche Ziele, aber es gibt keine festen Regeln dafür. Wenn ihr eure Unterkunft beschreibt, Infomaterial vor Ort habt oder mit Gästen chattet, könnt ihr einfache Wörter und Sätze benutzen, die alle Gäste besser verstehen. In der Unterkunft ist eine einfache Anleitung für Geräte in der Unterkunft, wie zum Beispiel den Ofen, sehr hilfreich.

Offizielle Übersetzer:innen der Leichten Sprache können bei Übersetzungen helfen. Oder ihr könnt Chatbots nutzen, die Informationen in einfache Worte umwandeln.

*„Menschen mit geistiger Beeinträchtigung wollen auch verreisen. Aber sie treffen oft auf Barrieren. Leichte Sprache und Freundlichkeit sind eine gute Sache, um die Barrieren abzubauen. Ich finde es super, wenn ihr dabei helft.“*

---

Sascha Ubrig, Interessenvertreter von Menschen mit geistiger Beeinträchtigung bei der Lebenshilfe

## Findet hier ein Beispiel von der Lebenshilfe für eine inklusive Beschreibung:

Gastgeber Jamal 14:28



👋 Hallo Tania, hast du noch Fragen zur Unterkunft?  
Ich freue mich, wenn du mir deine Fragen schreibst!

Gast Tania 14:34

Hallo Jamal! Ist es nachts laut in der Straße?



Gastgeber Jamal 14:39

Die Unterkunft liegt in einer kleinen Straße.

Die Straße hat keine Bars und Restaurants.

Du wirst also keine lauten Stimmen hören.

Aber: Die Straße ist mit Kopfsteinpflaster.

Das ist ein besonderer Belag auf der Straße.

Er ist etwas uneben.



Das heißt: Wenn ein Auto darüberfährt, rumpelt es ein bisschen.

Gast Tania 14:52

Du bist ehrlich. Danke!

Ich kann nicht gut schlafen, wenn Leute laut reden 😞

Aber rumpeln ist nicht schlimm. 👍

Ich freue mich auf die Fahrt. Bis bald!



Gastgeber Jamal 14:57

Wenn dir noch eine Frage einfällt:

Schreib mir bitte die Frage, ich antworte dir gern!

Es wird wahrscheinlich regnen ☁️. Wir haben 🌂  
Regenschirme in der Unterkunft.

Die kannst du dir ausleihen.



Bis bald! 🙌

Gast Tania 15:06

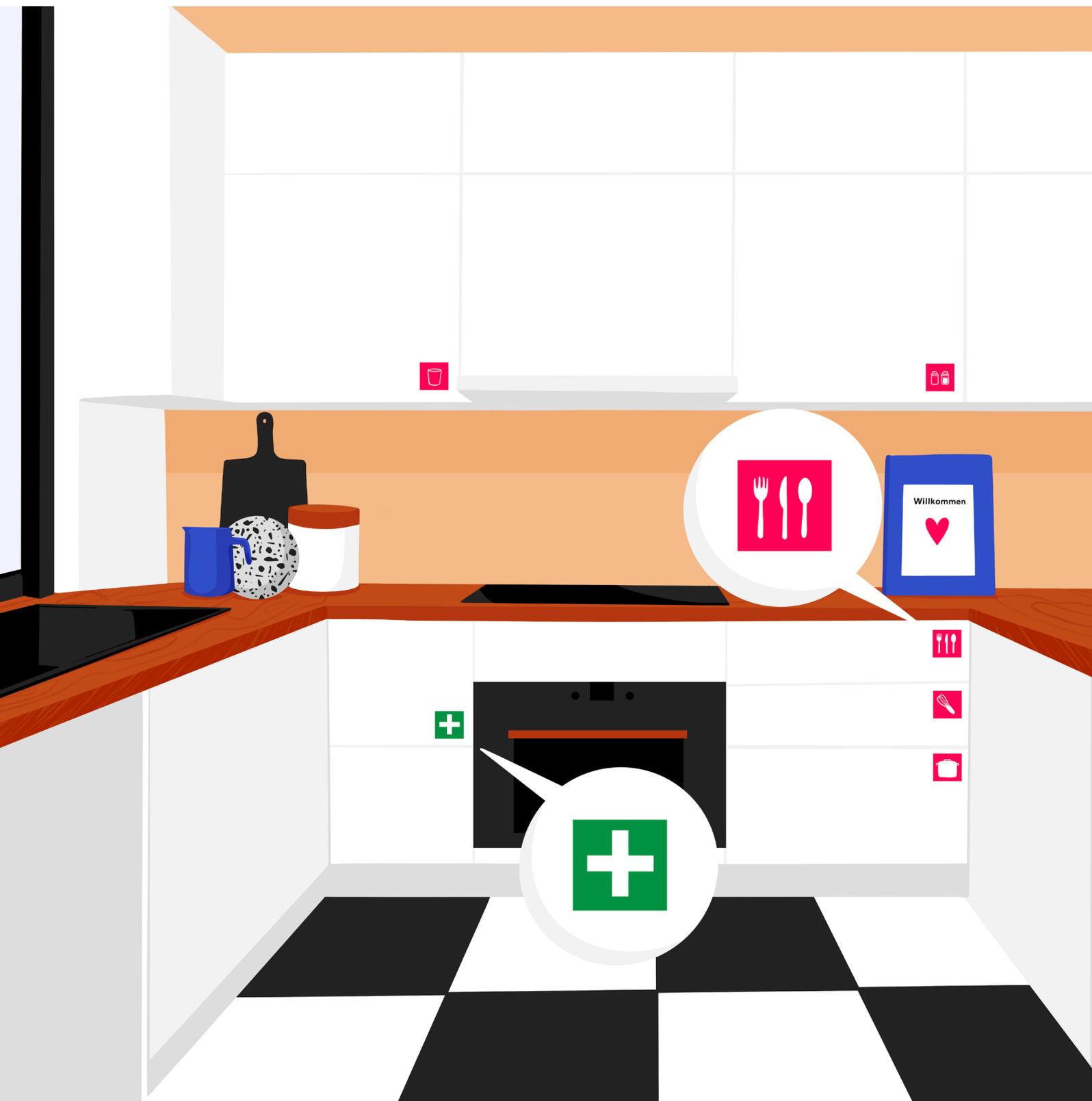
Prima. Danke für die Info!



Eure Gäste freuen sich über Illustrationen.

## TIPP 2: PIKTOGRAMME FÜR MEHR BARRIEREFREIHEIT

Zu einer leicht verständlichen Kommunikation gehören Piktogramme. Diese geben Informationen über Räume und Unterstützungsangebote. Piktogramme zeigen Informationen visuell an, zum Beispiel zeigen sie in der Unterkunft, wo das Badezimmer ist oder wo sich Küchenmaterialien befinden. Katharina und Raik, zwei Gastgeber:innen auf Airbnb, möchten als nächsten Schritt ihr Gästebuch mit Piktogrammen und einfacher Sprache gestalten. Für ein schönes und passendes Design können Apps wie [Pinterest](#) oder [Canva](#) hilfreich sein. Versucht es doch einfach mal!



# TIPP 3: GENAUE INFORMATIONEN ZU DEN UNTERKÜNFTE

Jeder Gast hat andere Bedürfnisse. Detaillierte Informationen und Fotos zur Unterkunft helfen Gästen leichter festzustellen, ob eine Unterkunft für ihre Bedürfnisse geeignet ist.

Ute und ihr Sohn Simon waren bei unserem Workshop dabei. Simon ist Anfang 20 und hat Autismus. Zusammen mit Utes Mann reisen sie gerne ans Meer. Bei der Frage, was bei einer Buchung wichtig ist, sagt Ute sofort, dass sie „echte Fotos“ braucht. Am besten von der ganzen Umgebung und nicht nur den einzelnen Räumen: Eingang zur Unterkunft, die Nachbarschaft, die Straße. Karten aus der Vogelperspektive helfen der Familie, die Wege und Entfernungen besser einzuschätzen.

## **Auf dem Weg zu einer barrierefreien Website und App**

Um Menschen mit Beeinträchtigungen das Reisen mit Airbnb zu erleichtern, haben wir an unserer Website und App gearbeitet. Als Gastgeber:innen könnt ihr barrierefreie Merkmale zu eurem Inserat hinzufügen, wie etwa einen stufenlosen Zugang oder eine ebenerdige Dusche. Gäste können nach barrierefreien Angeboten suchen und sicherstellen, dass eure Unterkunft zu ihnen passt.

*„Der Beginn einer Reise, die Buchung, kann schon eine Barriere sein.“*

Markus Lau, Leiter Familienentlastende Dienste, Lebenshilfe Berlin

## **Viele Fotos und eine ausführliche Beschreibung der Unterkunft**

Detaillierte Beschreibungen und Fotos können eurem Gast helfen, sich schon vor dem Aufenthalt ein Bild von eurem Angebot zu machen und so besser zu entscheiden, ob es für ihn oder sie geeignet ist.



## TIPP 4: DER PERSÖNLICHE KONTAKT ZÄHLT

Die große Mehrheit im Workshop liebt eine persönliche Begrüßung und Check-in. Gastgeber Ben weiß das und bietet neben dem Selbst-Check-in auch diese Option an: einen selbstständigen Check-in und ein persönliches Willkommen heißen. Sein Büro hat den Vorteil, dass es nahe an den Unterkünften ist.

Wenn ihr Gäste mit Beeinträchtigungen empfangt, braucht es längere Check-in-Zeiten. Eure Gäste werden es sehr schätzen, klare Ansprechpersonen und Informationen über die Infrastruktur, Anreise und Abreise sowie Aktivitäten zu erhalten - also vieles, was ihr bereits anbietet.

Erich lässt sich von seiner geistigen Beeinträchtigung nicht davon abhalten, alleine zu reisen. Er liebt es zu reisen und Fotos zu machen. Die Möglichkeit zum eigenständigen Check-in mit einfachen Codes ist für ihn praktisch, da er sich diese aufschreiben kann. Viele andere Gäste ziehen einen persönlichen Check-in jedoch vor. Wenn ihr wie Ben die Möglichkeit habt, wären beide Optionen der Idealfall.



# EMPFEHLUNGEN VON GASTGEBERIN PAULINE

*„Barrierefreie Unterkünfte sind mehr als nur Türen und Toiletten. Barrierefreie Unterkünfte bedeuten Freiheit, Autonomie und Raum, um einfach man selbst zu sein.“*

Pauline Aughe, Gastgeberin auf Airbnb und Mitglied des Airbnb Gastgeber:innen-Beirats.

Pauline Aughe ist Mitglied des Airbnb Gastgeber:innen-Beirats und Gastgeberin in der Kategorie „Barrierearm“ auf Airbnb. Sie teilt zum Schluss des Leitfadens drei weitere Tipps. Diese sind für Gastgeber:innen, die ihre Unterkünfte und den Aufenthalt barrierefreier gestalten möchten:



## Stellt einige Fragen vor der Buchung

Es kann hilfreich sein, einige Fragen zu stellen, bevor Gäste buchen. Beispiele für gute Gesprächsstarter sind: „Hast du spezielle Fragen zur Unterkunft?“ oder „Kann ich etwas tun, um deinen Aufenthalt angenehmer zu gestalten?“



## Denke über einige letzte Details nach

Bevor Gäste mit Beeinträchtigungen ankommen, überlegt, wie ihr sie unterstützen könnt. Zum Beispiel hilft das Platzieren von Haushaltsgegenständen an leichter zugänglichen Stellen.



## Erstelle ein inklusives und ansprechendes Handbuch

Denke wie Katharina und Raik daran, ein Handbuch zu erstellen, das für alle Gäste hilfreich ist. Überlege, welche Restaurants Rampen haben, führe Wanderwege mit gepflasterten Wegen auf und teile Informationen über öffentliche Verkehrsmittel.

---

Wir informieren euch, wenn es neue Produkt-Updates gibt. Wenn ihr mehr Austausch zu diesem und vielen anderen Themen rund um das Gastgeben auf Airbnb sucht, dann tretet eurem lokalen Gastgeber:innen Club bei. Wir freuen uns auf euch!