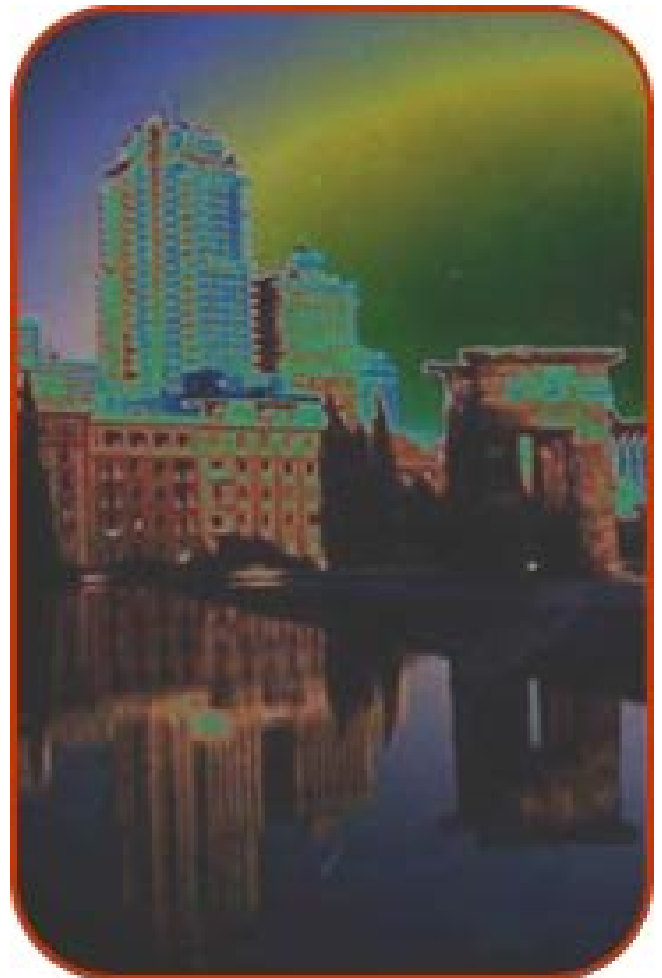


Pleiten, Pech und Pannen: Hotel InterContinental in Madrid

Ein Bericht von Michael Beier

So hatte sich unser Mitglied Michael Beier seinen Urlaub nicht vorgestellt! Gut vorbereitet und in bester Urlaubsstimmung flog der Rollstuhlfahrer mit seinem Freund Peter Juchem nach Madrid. In dem "behindertenfreundlichen" Hotel InterContinental wollten die beiden die Pfingstfeiertage verbringen, doch dann kam alles ganz anders...

Nachdem ich mich entschieden hatte, für einen Kurzurlaub über Pfingsten mit einem Freund nach Madrid zu fliegen, ging ich in ein Reisebüro, in dem ich schon häufiger Reisen gebucht hatte. Ich wurde auch gleich fündig und entdeckte zwei geeignete Hotels.



Mein Travel Agent machte sich an die Arbeit und fragte telefonisch nach, ob die Hotels für Rollstuhlfahrer geeignet seien. Das Hotel InterContinental teilte uns mit, dass dort ein rollstuhlgerechtes Zimmer zur

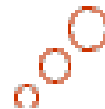
Verfügung stehe, das zu der angegebenen Zeit auch frei sei.

In der Beschreibung des Hotels war von einem "geräumigen" Zimmer mit Minibar und Fernseher und einem Bad mit Dusche und Duschsitz die Rede. Daraufhin buchte ich das Zimmer.

Nach der Ankunft in Madrid fuhren wir mit dem Taxi zum Hotel. Am Empfang teilte man uns um 16 Uhr mit, dass das Zimmer noch nicht fertig sei! Daraufhin haben wir bis 17 Uhr in der Empfangshalle gestanden, dann erst konnten wir auf unser Zimmer.

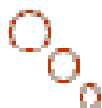
Dieses war allerdings alles andere als geräumig, und auf dem Weg ins Bad stieß ich auf das erste Problem ... Türbreite 55 cm - kein Durchkommen!

***"Kann ja mal passieren ...
wir sind ja hier schließlich in Spanien."***



Das war aber noch nicht alles, denn an der Toilette waren keine Haltegriffe, und die Dusche glänzte durch Abwesenheit. Auch der Waschtisch war nicht unterfahrbar.

"Das ist bestimmt ein Missverständnis? Mal nachfragen!"



Also gleich wieder zurück zum Empfang. Auf meine Frage hin, ob dies das rollstuhlgerechte Zimmer sei, in dem ich nicht einmal durch die Badezimmertür kam, immer wieder die gleiche Antwort: Ja.

Mir wurden dann alternativ noch Suiten gezeigt, die zwar größer waren, aber die Bäder hatten alle eine circa 15 cm hohe Schwelle im Türbereich, und die Toiletten waren durch Wände links und rechts eingemauert.

Von Seiten des Hotels wurden keine weiteren Anstalten gemacht, nach Ersatz zu suchen, so dass mir nichts anderes übrig blieb, als noch am gleichen Abend zurück nach Hause zu fliegen.

Vielleicht hatte ich auch nur Pech an diesem Tag, aber an Unfreundlichkeit und Desinteresse seitens des Hotels gegenüber Behinderten war das InterContinental in Madrid nicht zu überbieten: Nicht nur, dass sich die Rezeption in keiner Weise um ein anderes Hotel bemüht hat, wir mussten uns auch komplett selber um den Rückflug kümmern.

Ich hoffe, dass andere nicht die gleichen Erfahrungen machen müssen und sich durch diesen Bericht nicht abschrecken lassen, in Urlaub zu fliegen ... denn es geht auch anders!

Welche Erfahrungen habt Ihr gemacht? Mailt uns! [m]redaktion@startrampe.net[/m]

Beiträge von STARTRAMPE.NET Mitgliedern:

Thorsten Huy schreibt:

Mit großem Interesse habe ich Euren Bericht über den misslungenen Madridurlaub gelesen und kann Euch im folgenden von meinem gescheiterten Urlaub berichten.

Ich bin mit großer Freude und Erwartung vom 29.5. bis 3.6.2000 zu meinem ersten Urlaub als Rollstuhlfahrer Richtung Mallorca, El Arenal, gestartet!!! Die Reise bestritt ich mit einer Fußballmannschaft, in der ich als "gute Seele" zähle.

Die Vorbereitungen zu dieser Reise wurden bereits im Januar geplant, und unser Reisebüro hatte die Aufgabe, ein rollstuhlgerechtes Hotel zu buchen. Nach längerer Suche wurde das Hotel BAHAMAS ausfindig gemacht, was von sich behauptet, "rollstuhlgerecht" zu sein. Ohne weitere Beschwerde der Truppe (das Hotel lag schließlich ca. 35 min. von Ballermann 6 entfernt) wurde das Hotel gebucht, mit dem Hinweis, dass ein Rollstuhlfahrer an der Reise teilnimmt.

So positiv der Flugtransfer auch war, der große Schreck kam bei dem Betreten bzw. Befahren des Hotels. Die Rampe, sprich Eingang, welche ich benutzen konnte, lag an einer anderen Stelle als der eigentliche Haupteingang. Die Tür konnte von außen nicht geöffnet werden und war tagsüber durch eine weitere Zwischentür, welche nur von den Bediensteten geöffnet werden sollte, gesperrt. So habe ich also in den darauffolgenden Tagen den Haupteingang benutzt, indem mich meine Freunde die Stufen heraufgetragen haben. Mein Zimmer, welches laut Hotel als rollstuhlgerecht bezeichnet wurde, konnte ich nur befahren, nachdem die Tür aus dem Rahmen gehoben wurde (die Türbreite betrug 66 cm). Dieser Missstand war für mich noch einigermaßen erträglich, da ich das Zimmer mit einem Freund teilte. Leider musste ich aber feststellen, dass die sanitären Anlagen für Rollstuhlfahrer nicht geeignet waren. An dem Klo waren keine Hilfsgriffe befestigt, eine Dusche war gar nicht vorhanden, und das Waschbecken war nicht unterfahrbar. Demnach konnte ich meinen Bedürfnissen wie z.B. waschen nur im Pool nachkommen. Den Fahrstuhl konnte ich auch nur unter Mithilfe einer Begleitperson befahren.

Ich frage mich an dieser Stelle, welche Personen ein Hotel als rollstuhlgerecht bezeichnen dürfen, wo o.g. Mängel aufgetreten sind?!

Als ich mich am nächsten Tag bei der Reiseleitung beschwerte, wurden die Mängel in einem Gesprächsbogen aufgenommen, und mir wurde alternativ ein anderes Hotel angeboten. Dieses konnte und wollte ich nicht annehmen, da ich diese Reise mit der Gruppe gebucht habe und u.a. auf deren Hilfe angewiesen war bzw. bin.

Zurück in Deutschland, habe ich sofort die Reisegesellschaft auf o.g. Mängel

hingewiesen und Schadenersatz aufgrund entgangener Urlaubsfreude gefordert. Die Reisegesellschaft schrieb darauf zurück, dass es sich nach Angabe des Hotels bei meinem Rollstuhl um einen "Spezialrollstuhl" handelt und ich deshalb das Zimmer nicht befahren konnte. Nach einigen Briefwechseln wurde mir schließlich ein kleiner Betrag zurückerstattet.

Das Fazit der Reise ist für mich, dass der Reisegesellschaft das Wohl eines einzelnen bei einer Gruppenbuchung von 21 Personen egal ist.

Bertram schreibt:

Zu einer Untersuchung im Oktober '99 in Wien bekam ich das Hotel Kaiser Franz Josef genannt.

Per Fax versicherte ich mich, dass die Türen des Zimmers, der Toilette und des Bades bzw. der Dusche mind. 66 cm seien und genug Platz neben dem Bett für den Rollstuhl. Mir wurde versichert, dass das Zimmer schon von einer Rollstuhlfahrerin gemietet worden sei.

Das Zimmer, was wir dann bekamen, war vom Flur aus nicht befahrbar, da das (festmontierte) Bett zu sehr in die Türöffnung reinragte, dass kein Durchkommen war. Die Toilettentür ging rechtwinklig von einem 70 cm breiten Flur ab, und die Toilettenschüssel stand direkt rechtwinklig neben der Tür ohne seitlichen Platz.

Auch in dem alternativen Zimmer ging die Toilettentür rechtwinklig von einem 70 cm breiten Flur ab, und die Toilettenschüssel stand direkt rechtwinklig neben der Tür ohne seitlichen Platz. Glücklicherweise hatte ich einen Toilettenstuhl (leider ohne Pfanne) dabei, und wir (meine Frau war glücklicherweise dabei) versuchten diese 180 Grad Wende zu bewerkstelligen. Schließlich glückte es, wenn ich die Knie mit einem Riemen vor der Brust fixierte (damit die Füße aus dem Weg waren) sowie die Armstützen hochklappte, damit meine Frau mich ruckweise um die Kurve bugsieren konnte.

Glücklicherweise konnten wir dabei über uns lachen!

(c) 2005 STARTRAMPE.NET e.V.

http://www.startrampe.net/arge/home/artikel_pdf/~A158/