

DRV



Positionspapier

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM TOURISMUS

2025

DIE REISEWIRTSCHAFT
Alle Ziele. Eine Stimme.

Position des Deutschen Reiseverbands (DRV) zur Nutzung Künstlicher Intelligenz im Tourismus

Künstliche Intelligenz verändert die Touristik – wir begrüßen diese Entwicklung

Künstliche Intelligenz (KI) gehört zu den zentralen Zukunftstechnologien unserer Zeit. Bereits heute wird sie in zahlreichen Bereichen der Tourismus- und Geschäftsreisebranche erfolgreich eingesetzt und wirkt auf vielen Stufen der Wertschöpfung.

Für den DRV steht fest: KI kann die Stärken unserer Dienstleistungsbranche sinnvoll ergänzen und erweitern. Voraussetzung dafür sind klare Verantwortlichkeiten, ein grundlegendes Verständnis von KI-Anwendungen, Transparenz bei Entscheidungen sowie der Mut, den Wandel aktiv mitzugestalten. Der Deutsche Reiseverband beobachtet Entwicklungen – etwa in den Bereichen „conversational search“, Betugsprävention und personalisiertes Marketing – und gestaltet als Spitzenverband der deutschen Reisewirtschaft diesen Fortschritt aktiv mit.

Der Mensch – ob auf Mitarbeitenden- oder Kundenebene – steht dabei stets im Zentrum unseres Handelns. KI verändert unsere Dienstleistungen grundlegend: Sie wird Teile der Informations- und Beratungstätigkeit, der Buchungs- und Reiseabwicklung sowie die Unterstützung während und nach der Reise übernehmen, kann aber menschliche Serviceleistungen, Empathie und persönliche Erfahrung nicht vollständig ersetzen. Ziel ist es, KI so einzusetzen, dass sie unsere Fachkräfte entlastet, Prozesse beschleunigt und das Kundenerlebnis verbessert.

Unsere Haltung: Fortschritt gestalten – mit Klarheit, Verantwortung und Mut

Der DRV gestaltet den KI-Fortschritt in der Reisewirtschaft aktiv – mit einer klaren Datenstrategie, dem Schutz geistigen Eigentums, fairen Wettbewerbsbedingungen und dem Aufbau neuer Kompetenzen.

Datenstrategie etablieren

Technologie allein reicht nicht – der Erfolg Künstlicher Intelligenz hängt maßgeblich von der Qualität, Integrität und rechtlichen Absicherung der zugrunde liegenden Daten ab. Eine zukunftsähnige Datenstrategie muss neben technischer Exzellenz auch klare Regeln für Datengenerierung, Datenhoheit, den Schutz geistigen Eigentums und die sichere Nutzung in KI-Trainingsprozessen umfassen.

Das erfordert mehr als technisches Know-how: Offenheit für datengetriebene Innovation, einen verantwortungsvollen Umgang mit Kunden- und Partnerdaten, einheitliche Datenformate und Schnittstellen sowie transparente Prozesse für Freigabe und Lizenzierung von Inhalten.

Der DRV fordert, dass Unternehmen Daten nicht nur als strategischen Erfolgsfaktor begreifen, sondern auch aktiv steuern, wer Zugriff erhält, wie Daten genutzt werden und ob rechtliche Vorgaben eingehalten werden. Ziel ist ein rechtssicherer und zugleich innovationsfreundlicher Umgang mit Daten, der Wettbewerbsvorteile schafft und das Vertrauen von Kunden, Partnern, Anbietern und Regulatoren stärkt.

Schutz geistigen Eigentums im KI-Zeitalter

Unternehmen der Reisewirtschaft – sowohl im Tourismus als auch im Geschäftsreisebereich veröffentlichen wertvolle Inhalte wie Reiseberichte, Statistiken, Blogbeiträge oder Kundenbewertungen auf ihren Websites. Diese Texte, Bilder und Videos können heute von KI-Systemen automatisiert ausgelesen, verarbeitet und für kommerzielle Anwendungen Dritter genutzt werden – oft ohne Zustimmung der Urheber.

Der DRV fordert eine rechtlich verbindliche und faire Regelung zum Schutz solcher Inhalte, damit Unternehmen die Kontrolle darüber behalten, ob und wie ihre Inhalte von KI-Systemen genutzt werden, und dass die kommerzielle Weiterverwendung entsprechend vergütet wird.

Der DRV setzt sich zudem auf nationaler und europäischer Ebene dafür ein, dass geistiges Eigentum im digitalen Raum genauso geschützt wird wie in der analogen Welt – unter Wahrung der Innovationsfreiheit, aber mit klaren Regeln für Transparenz, Lizenzierung und Vergütung.

Verantwortung gestalten – globale Standards setzen

Nur gleiche Rahmenbedingungen bei der KI-Nutzung ermöglichen fairen Wettbewerb. Der DRV fordert daher von der EU einheitliche Regeln für den Umgang mit Daten und KI – innerhalb des europäischen Binnenmarkts sowie im globalen Wettbewerb.

Datenschutz ist und bleibt ein hohes Gut, darf aber nicht zum Hindernis wirtschaftlicher Entwicklung werden. Durch klare Verantwortlichkeiten auf europäischer und nationaler Ebene, einem partnerschaftlichen Dialog und innovationsfreundlicher Regulierung lassen sich hohe Schutzniveaus und wirtschaftliche Dynamik vereinen.

Neue Kompetenzen und Sichtweisen für neue Zeiten

Der Einsatz von KI bedeutet mehr als neue Tools – er verlangt eine neue Haltung. Offenheit, Veränderungsbereitschaft und der Mut, Geschäftsprozesse neu zu denken, sind zentral, damit echter Fortschritt entstehen kann.

KI ist längst Teil des Alltags, aber nicht für alle selbstverständlich. Der DRV setzt auf praxisnahe Bildungsangebote, Aufklärung und gute Beispiele, um insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen den Einstieg zu erleichtern.

Der DRV gestaltet diesen Wandel aktiv mit – durch Diskussionsräume, Wissenstransfer und eine moderne Aus- und Weiterbildung. Zukunftskompetenzen wie kritisches Denken, digitale Kreativität und KI-Kompetenz müssen zum Standard werden – in Unternehmen wie im Bildungssystem.

Zentrale Herausforderungen – und unsere Haltung dazu

- **Strukturierte Daten als Grundlage:** KI kann nur wirken, wenn die zugrunde liegenden Daten gepflegt, strukturiert und zugänglich sind.
- **Interoperabilität trotz Wettbewerb:** Einheitliche Daten- und Schnittstellenstandards schaffen Kompatibilität und erleichtern Innovation.
- **Schutz geistigen Eigentums:** Die Inhalte der Unternehmen der Reisewirtschaft müssen vor unkontrollierter KI-Nutzung geschützt und bei kommerzieller Weiterverwendung vergütet werden.

- **Offenheit in Organisationen und Köpfen:** Der Einsatz von KI verlangt ein neues Mindset – bei Führungskräften wie Mitarbeitenden.
- **Innovationsbereitschaft:** Der Wandel gelingt nur, wenn alle Akteure aktiv mitgestalten.
- **Vielfalt der Anwendungsebenen:** KI wirkt auf innerbetrieblicher, operativer und kommunikativer Ebene – von der Automatisierung interner Prozesse über die Optimierung der Reiseabwicklung bis hin zur intelligenten Kundenkommunikation.
- **Aufkommen autonomer KI-Agenten:** Neue Generationen von KI-Systemen agieren zunehmend selbstständig – sie planen, priorisieren und führen Aufgaben eigenverantwortlich aus. In der Reisewirtschaft führt dies zu tiefgreifenden Veränderungen in Abläufen und Interaktionen. Reiseunternehmen können diese Technologie gezielt nutzen, etwa durch automatisierte Angebotsrecherche, personalisierte Beratung rund um die Uhr, proaktive Unterstützung während der Reise oder intelligente Nachfassprozesse. KI-Agenten übernehmen repetitiv-administrative Tätigkeiten, sodass Mitarbeitende sich auf wertschöpfende Interaktionen konzentrieren können. Dies bringt Effizienzgewinne, kürzere Reaktionszeiten und ein gesteigertes Serviceniveau. Zugleich steigt jedoch der Bedarf an klarer Governance, menschlicher Aufsicht und verbindlichen Standards für Transparenz, Sicherheit und ethische Nutzung.
- **Strategische Nutzung im Vertrieb:** KI kann insbesondere im Reisevertrieb Beratungsqualität steigern, Bearbeitungszeiten verkürzen und Vertriebsprozesse effizienter gestalten – vorausgesetzt relevante Systeme wie GDS, CRM und Veranstalterdaten sind intelligent vernetzt.
- **Verändertes Kundenverhalten:** KI-basierte Such- und Antwortsysteme gewinnen in der frühen Inspirations- und Informationsphase zunehmend an Bedeutung und beeinflussen, wie Reisende auf Angebote aufmerksam werden. Diese Entwicklung verändert die digitalen Trafficströme und die Customer Journey.

Einladung zur gemeinsamen Gestaltung des Fortschritts

Künstliche Intelligenz entwickelt sich schneller als jede andere Technologie zuvor – der DRV lädt Politik, Wirtschaft, Technologieanbieter und touristische Unternehmen ein, heute die Weichen zu stellen, um die Zukunft aktiv mitzugestalten.

Ziel ist es, Innovationen zügig und mit klaren Regeln in marktfähige Anwendungen zu überführen, die Kunden und Mitarbeitenden zugutekommen. Dabei ist die bildungspolitische Perspektive entscheidend: KI-Kompetenzen und digitale Zukunftsfähigkeiten müssen systematisch in Bildungsstrukturen integriert werden.

Neue Marktteilnehmer wie etablierte Akteure werden die touristische Wertschöpfungskette neu definieren und verändern. Als Plattform für Wissenstransfer, Praxisaustausch und koordinierte Zusammenarbeit unterstützt der DRV die Entwicklung gemeinsamer Standards, fördert Pilotprojekte und bringt relevante Akteure zusammen.

Über den DRV:

Der Deutsche Reiseverband (DRV) repräsentiert als Spitzenverband die Reisewirtschaft in Deutschland und vertritt eine bedeutende Wirtschaftskraft. Seine Mitglieder stehen für den größten Teil des Umsatzes im Reiseveranstalter- und Reisemittlermarkt. Die Tourismusbranche bietet rund drei Millionen Arbeitsplätze. Mehrere Tausend Mitgliedsunternehmen, neben Reisebüros und Reiseveranstaltern auch zahlreiche Unternehmen aus anderen touristischen Segmenten, machen den DRV seit über 75 Jahren zu einer starken Gemeinschaft, die verbindet und die vielfältigen Interessen vereint – nach dem Motto „Die Reisewirtschaft. Alle Ziele. Eine Stimme.“