



Ausschussdrucksache 21(20)77

Ausschuss für Tourismus

35. Sitzung am 23.09.2026

Öffentliche Anhörung

Stellungnahme zum Thema

„Situation der Reisebüros und Reiseveranstalter“

Peggy Hähnel

Geschäftsführerin Peggy's Reisewelt, Cottbus

Zukunftsperspektive für kleine und eigenständige Reisebüros

Bedrohung und Chance durch KI

Die Zukunft kleiner, unabhängiger Reisebüros ist etwas positiver geworden, nur die Rolle hat sich verändert. Das klassische Geschäftsmodell „Katalog zeigen, Reise buchen, Provision erhalten“ steht unter Druck. Es wächst der Wert persönlicher Beratung, weil Reisen komplexer, individueller und erklärungsbedürftiger werden.

Die Chance – persönliche Beratung als Alleinstellungsmerkmal. Meine Kunden schätzen einen festen Ansprechpartner, insbesondere bei Fernreisen, Kreuzfahrten, Rundreisen und gerade bei hochwertigen Individualreisen.

Jedes kleine Reisebüro könnte sich auf bestimmte Zielgruppen und Themen konzentrieren und spezialisieren, z. B. Luxus-, Familienreisen etc. oder auf einzelne Länder und Regionen. Das heißt, mehr Individualisierung statt Standardreisen. Dabei ist auch die Vergleichbarkeit über große Onlineportale schwieriger.

Ein großer Schwerpunkt ist, als ein persönlicher Ansprechpartner auch am Wochenende und abends erreichbar zu sein und bei Umbuchungen oder Problemen vor Ort sofort reagieren zu können.

Digitale Beratung über Website, Social Media, Videokonferenz, Messenger und digitale Angebote ermöglichen es auch einem kleinen Büro, professionell und überregional aufzutreten.

Die Herausforderungen kommen von den Online-Buchungsportalen, Preistransparenz und steigenden Erwartungen der Kunden. Für kleine Büros ist die Abhängigkeit von einzelnen Veranstaltern und den Provisionsmodellen kritisch zu betrachten.

Entscheidend ist nicht der niedrigste Preis, sondern die Beratung, Expertise, Erreichbarkeit und individuell zusammengestellte Reisen.

Meine Einschätzung ist, dass jedes spezialisierte Reisebüro sogar einen Vorteil gegenüber großen Anbietern haben kann. Es kann schneller auf Kundenwünsche reagieren, authentisches Auftreten haben und eine persönliche Beziehung aufbauen. Die künstliche Intelligenz wird in Zukunft die administrative Tätigkeit erleichtern. Gerade für kleine Büros wird es eine Chance sein, weil sie mit wenig Personal effizienter arbeiten können.

KI kann große Mengen an Informationen schnell verarbeiten. Mit der Kombination aus menschlicher Beratung und KI können Angebote individueller gestaltet werden. Als Reiseberater kann ich entscheiden welche Angebote tatsächlich zum Kunden passen. Wichtig ist die Verbindung aus digitaler Unterstützung und persönlicher Erfahrung. So kann KI bei Kundenkommunikation, Marketing, Recherche, Büroorganisation und der Erstellung individueller Angebote unterstützen.

Bedrohung: Große Unternehmen können KI schneller und in größerem Umfang einsetzen. Dadurch drohen zusätzlicher Wettbewerbsdruck, Abhängigkeiten von großen Plattformen sowie die Verdrängung bestimmter Beratungs- und Vermittlungsleistungen.

Chance: Entscheidender Vorteil ist der Einsatz von KI in Kombination mit menschlicher Expertise und Vertrauen.