



Ausschussdrucksache 21(20)78
Ausschuss für Tourismus

35. Sitzung am 23.09.2026

Öffentliche Anhörung

Stellungnahme zum Thema

„Situation der Reisebüros und Reiseveranstalter“

Albin Loidl

Präsident Deutscher Reiseverband (DRV)

**Stellungnahme des Deutschen Reiseverbandes e.V. im
Kontext der Öffentlichen Anhörung des
Tourismusausschusses des Deutschen Bundestages zu
„Situation der Reisebüros und Reiseveranstalter“**

Deutscher Reiseverband e. V.
German Travel Association

Lietzenburger Straße 99
10707 Berlin
Deutschland

T +49 30 28406-0
E info@drv.de
W drv.de

Datum

23. September 2026

Der Deutsche Reiseverband e.V. (DRV) bedankt sich beim Tourismusausschuss des Deutschen Bundestages für die Gelegenheit, im Rahmen der Öffentlichen Anhörung „Situation der Reisebüros und Reiseveranstalter“ Stellung nehmen zu dürfen.

Wir sind darum gebeten worden, uns im Rahmen der Anhörung auf die Schwerpunkte „Zukunftsperspektiven, insbesondere für kleine und eigenständige Reisebüros“ sowie auf die KI-bezogenen Chancen und Risiken für die Branche zu konzentrieren. Es sei mir erlaubt darauf hinzuweisen, dass das aufgeworfene Themenfeld nur ein kleines Fragment dessen abbildet, was die Reisewirtschaft derzeit bewegt.

Der DRV begrüßt ausdrücklich, dass sich der Tourismusausschuss mit der Situation von Reisebüros und Reiseveranstaltern befasst. Diese sind der Grundpfeiler des organisierten Reisens in Deutschland.

Kleine und eigenständige Reisebüros sehen sich in zunehmendem Maße mit einem erhöhten Wettbewerbsdruck, verändertem Kundenverhalten und neue technologische Möglichkeiten konfrontiert. Diese Entwicklung wird mit hoher Wahrscheinlichkeit auch künftig fortschreiten. Gerade kleinere Unternehmen stehen vor der Herausforderung, wirtschaftlich effizient zu arbeiten und gleichzeitig in Technologie, Prozesse und die Qualifizierung ihrer Mitarbeitenden zu investieren. Persönliche Beratung, Vertrauen und die Einordnung einer immer größeren Angebots- und Informationsvielfalt bleiben dabei zentrale Stärken des Reisebürovertriebs.

Für die Zukunftsfähigkeit des Vertriebs sind daher neben Digitalisierung und KI auch effizientere Prozesse zwischen Reisebüros, Reiseveranstaltern und Leistungsträgern sowie die Gewinnung und Bindung qualifizierter Fachkräfte entscheidend.

Gerade weil die Konkurrenz durch onlinegestützte Vertriebsplattformen für viele Unternehmen des Reisevertriebs immer spürbarer wird, entsteht großer Handlungsdruck eine differenzierte Strategie für den Umgang mit dieser Herausforderung zu entwickeln. Dies gerade auch, weil die Hoffnung auf eine wettbewerbsrechtliche Einschränkung der Tätigkeit der Plattformen wenig erfolgsversprechend ist.

Deswegen sind Reisebüros gut darin beraten, die Wettbewerbsbedingungen anzunehmen, die eigene Effizienz weiter zu steigern und vor allem die Vorteile gegenüber den digitalen Plattformen herauszustellen. Dabei sind Beratungsqualität, Empathie und Verständnis für Kundenwünsche sowie ein hohes Maß an Verlässlichkeit in Krisensituationen von besonderer Bedeutung.

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) ist bei den meisten Reiseveranstaltern schon die Regel, etwa für die Bearbeitung von Kundenanfragen, für die Erstellung individueller Angebote, für Social-Media-Postings oder für die Katalogerstellung und bei der Planung und Gestaltung von Werbekampagnen. Der internationale Wettbewerb hat hier das Tempo vorgegeben.

Bei Reisebüros werden KI-Anwendungen insbesondere bei größeren (Reisebüro-)Ketten und im Geschäftsreisebereich bereits bei Planungs- und Buchungsprozessen eingesetzt. So werden die besten Zeiten und Strecken für eine möglichst nachhaltige Reise identifiziert, entsprechende Angebote erstellt und die Buchung automatisiert durchgeführt. Während der Geschäftsreise unterstützen KI-gesteuerte virtuelle Assistenten schon heute beim kontinuierlichen Austausch mit den Reisenden. Hier geht es insbesondere um Informationen und Hinweise über mögliche Störungen im Reiseverlauf, Verspätungen bis zur automatisierten Buchung von Alternativrouten.

Der DRV begrüßt den zielgerichteten Einsatz von KI durch Reisevertrieb und Reiseveranstalter, um Prozesse zu beschleunigen und eine Entlastung bei repetitiven Tätigkeiten zu erzielen. Allerdings steht in der Reisewirtschaft weiterhin der Mensch im Mittelpunkt, da Technologie persönliche Empathie und Serviceerfahrung nicht ersetzen kann.

Große Chancen liegen in der spürbaren Entlastung von Fachkräften, schnelleren Prozessen und einem verbesserten Kundenerlebnis entlang der gesamten Reisekette. Als ernste Bedrohung sieht die Reisewirtschaft jedoch den Abfluss wertvoller Daten und Informationen sowie die mögliche Verschiebung digitaler Besucher- und Umsatzströme zulasten lokaler Anbieter.

Ohne rechtliche Begrenzung der globalen Technologiekonzerne droht eine bedenkliche Marktkonzentration, bedingt nicht zuletzt durch den potentiellen Zugriff auf Kundendaten. Der DRV fordert den Gesetzgeber daher auf, sich für einen wirksamen Schutz des geistigen Eigentums, faire Wettbewerbsbedingungen sowie gezielten Bildungs- und Förderinitiativen für kleine und mittlere Unternehmen auf.

Mit freundlichen Grüßen

Albin Loidl
Präsident