

Stellungnahme

Öffentliche Anhörung „Künstliche Intelligenz und Robotik - Chancen für den Tourismus“ Deutscher Bundestag Ausschuss für Tourismus am 15. März 2023

Sehr geehrte Mitglieder des Deutschen Bundestages,

wir bedanken uns für die Einladung zur öffentlichen Anhörung des Tourismusausschusses zum Thema „Künstliche Intelligenz und Robotik - Chancen für den Tourismus“ und die Möglichkeit zur Abgabe einer Stellungnahme. Als in den Niederlanden gegründetes und in Europa erfolgreich gewordenes Digitalunternehmen versteht sich Booking.com als Partner der Hotellerie und anderer Übernachtungsbetriebe und als Dienstleister für Reisende auf der ganzen Welt.

Das Potenzial Künstlicher Intelligenz im Tourismus

Künstliche Intelligenz (KI) nimmt in der Tourismusindustrie schon jetzt eine bedeutende Rolle ein und hat das Potenzial, das Reise- und Buchungserlebnis für Verbraucherinnen und Verbraucher in Zukunft weiter zu verbessern.

Booking.com investiert bereits heute einen maßgeblichen Teil der Ressourcen in die KI-Entwicklung: in unserem Hauptsitz in Amsterdam arbeiten rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an KI-bezogenen Projekten - vornehmlich Softwareingenieure.

KI und maschinelles Lernen verstehen wir als Schlüsseltechnologien, die uns und der Branche ermöglichen, Innovationen voranzutreiben, Angebote nutzerfreundlicher auszugestalten, Effizienzgewinne zu erzielen und im globalen Wettbewerb Schritt zu halten.

KI und maschinelles Lernen finden bei Booking.com in verschiedenen Bereichen Anwendung: bei individualisierten Reise- und Buchungsempfehlungen, bei der Auswahl von Inhalten, z.B. aussagekräftigen Fotos sowie im Marketing und bei Partnerdiensten. Durch KI können wir das Kundenerlebnis auf unserer Webseite verbessern und dafür sorgen, dass Kundinnen und Kunden einen schnellen und einfachen Zugang zu den für sie relevanten Informationen erhalten und in die Lage versetzt werden, die für sie geeignete Buchungsentscheidung zu treffen. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund der großen Menge an Unterkunftseinträgen auf unserer Plattform (rund 28 Mio. weltweit), die es Reisenden bei einer händischen Suche erschweren würde, eine informierte und effiziente Entscheidung zu treffen.

Mit Hilfe von KI können wir zudem vor allem unseren klein- und mittelständischen Partnern sowie Unterküften im ländlichen Raum mehr Sichtbarkeit verschaffen und Besucherinnen und Besucher auf weniger bekannte, aber gleichsam attraktive Orte aufmerksam machen.

Ein konkretes Beispiel für den Einsatz von KI und maschinellem Lernen auf unserer Webseite ist der Bereich Kundenbewertungen. Mit jeder gelisteten Unterkunft sind zahlreiche Bewertungen verknüpft, die für die Buchungsentscheidung eines potenziellen Gastes von zentraler Bedeutung sind. Maschinelles Lernen wird von uns eingesetzt, um große Mengen an Text in einfache Begriffe herunterzubrechen und Schlüsselwörter in den Bewertungen zu identifizieren, die dann in Schlagworte übersetzt werden können - z.B. "zentral gelegen" oder "leckeres Frühstück".

Ein weiteres Beispiel ist das Ranking-Verfahren auf unserer Plattform. Hier erheben wir die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Nutzer eine bestimmte Unterkunft buchen würde. Wenn das maschinelle Lernen dabei entfallen würde, könnten als Alternativen lediglich einfache Faktoren wie die Beliebtheit der Unterkunft auf der Webseite dienen. Für Kundinnen und Kunden wie auch unsere Hotelpartner wäre dies allerdings nur begrenzt hilfreich. Durch den Fokus auf die Beliebtheit entstünde eine Verzerrung zugunsten von Hotels, die schon seit längerer Zeit auf unserer Plattform platziert sind - auch größere Hotelketten würden bevorzugt, da diese oftmals mehr Optionen anbieten als kleine und mittelständische Hotels. Relevante neue Hotels, die passend für den Kunden oder die Kundin sein könnten, wären ohne den Einsatz von KI kaum sichtbar.

Die Liste an Beispielen lässt sich fortsetzen: So finden sich auf unserer Webseite viele Angaben, die durch KI unterstützt werden, etwa die Nähe einer Unterkunft zum Stadtzentrum, Filteroptionen, alternative Buchungszeiträume oder ähnliche Angebote. Dank KI können wir unseren Kundinnen und Kunden ein passendes, vielfältiges Angebot präsentieren und die Auswahl von Unterküften für unsere Nutzerinnen und Nutzer einfacher gestalten. Dies kommt auch unseren Unterküftspartnern zugute.

Klar ist allerdings auch: Um das Potenzial von KI auszuschöpfen, müssen die Entwicklung, der Einsatz und die Verwendung von KI an ethische und regulatorische Grundsätze geknüpft sein, damit Nutzerinnen und Nutzer zurecht in KI-Anwendungen vertrauen können. Intern wenden wir daher bei der Entwicklung und Anwendung von KI Sicherheitsstandards an, die gewährleisten, dass menschliche Aufsicht, Datenschutz und Privatsphäre jederzeit gegeben sind. Dabei ist nicht zuletzt Transparenz entscheidend: Auf unserer Webseite erläutern wir Kundinnen und Kunden beispielsweise mittels einer einfach zugänglichen Informationsseite, wie die von uns vorgeschlagenen Ranking- und Sortieroptionen zustande kommen.

Eine angemessene Regulierung von KI-Anwendungen auf europäischer Ebene

Bei der Betrachtung des Potenzials von künstlicher Intelligenz für den Tourismus darf die geplante KI-Verordnung der Europäischen Kommission nicht unerwähnt bleiben. Sie schafft den regulatorischen Rahmen, in dem KI-Innovationen in Deutschland und Europa in Zukunft möglich sein werden.

Wir begrüßen das Bestreben der Europäischen Union, einen zukunftsgerichteten Rechtsrahmen für künstliche Intelligenz zu schaffen. Dazu plant die EU Kommission, sowohl in den Entwicklungsbereich zu investieren als auch einen regulatorischen Rahmen zu bauen. Aus unserer Sicht ist dieser Ansatz richtig, um die Entwicklung von KI-Anwendungen made in Europe zu unterstützen und zu ermöglichen.

Da die Entwicklung und Anwendung künstlicher Intelligenz auch für Booking.com entscheidend ist, um global innovativ und wettbewerbsfähig zu bleiben, begrüßen wir den risikobasierten Ansatz der Europäischen Kommission, der weitreichende Auflagen nur für Hochrisikobereiche vorsieht. Gleichzeitig beobachten wir mit Sorge, dass eine Ausweitung der Definition des Hochrisikobereichs auch auf Bundesebene diskutiert wird.

Die KI-Anwendungen bei Booking.com fallen weder in einen Hochrisikosektor, in dem der Einsatz von KI als besonders sensibel gilt, noch sind unsere Anwendungen mit erheblichen Risiken für die Sicherheit oder Grundrechte (einschließlich personenbezogener Daten, Schutz der Privatsphäre und Nichtdiskriminierung) verbunden. Dennoch wären wir eventuell von einer Ausweitung des Anwendungsbereiches der KI-Verordnung betroffen, insbesondere wenn die Kriterien nicht klar genug definiert sind.

Die entstehende Rechtsunsicherheit würde auch die Chancen der KI für den Tourismussektor erheblich begrenzen. Eine solche Ausweitung ist aus unserer Sicht auch nicht notwendig. So gibt es bereits in anderen Rechtsakten Regelungen zum Thema KI, wie zum Beispiel im Digital Services Act (DSA). Dem DSA zufolge müssen Online-Plattformen, die KI-Systeme einsetzen, offenlegen, wie sie diese Technologien nutzen und wie sich die Inhalte auf ihren Plattformen auswirken. Diese Informationen werden Regulierungsbehörden und Nutzerinnen und Nutzern helfen, besser zu verstehen, wie KI eingesetzt wird, um Inhalte zu moderieren, Produkte und Dienstleistungen zu empfehlen und Entscheidungen zu treffen, die sich wiederum auf die Nutzerinnen und Nutzer auswirken.

Aus diesem Grund sind wir der Auffassung, dass sämtliche Bedenken hinsichtlich der Nutzung von KI im Kontext der Verbraucherrechte klar definiert und gut belegt werden und dass bereits bestehende Verbraucherschutzvorschriften berücksichtigt werden sollten. Ebenso sollte der Kontext, in dem die KI angewendet wird, bedacht werden.

Wichtig ist auch zu betonen: Die Wettbewerbsfähigkeit europäischer Unternehmen im Bereich KI hängt auch davon ab, Fachkräfte zu finden und zu halten. Dieser Bedarf lässt sich mit Personal aus Deutschland bzw. Europa allein nicht mehr decken. Flexible Visa-Regeln und arbeitsrechtliche Anpassungen sind daher nötig, um als Standort im

globalen Wettbewerb attraktiv zu sein und Fachkräfte zu gewinnen. Dies gilt besonders für kleine und mittelständische Unternehmen, denen eine globale Anwerbung ihres Personals aufgrund begrenzter Ressourcen umso schwerer fällt.

Fazit

Die Tourismusbranche wird in den nächsten Jahren vom Einsatz der KI-Anwendungen profitieren und noch effizienter sowie nutzerfreundlicher werden können. Dabei hilft ein klarer und angemessener regulatorischer Rahmen auf europäischer Ebene, um den Unternehmen Rechtssicherheit beim Einsatz und der Entwicklung von künstlicher Intelligenz zu geben.

Booking.com steht der Bundesregierung sowie dem Tourismusausschuss gern mit seiner KI-Expertise und den datenbasierten Einblicken in den Tourismussektor für den weiteren Austausch zur Verfügung, um Chancen und Risiken zu identifizieren und das Potenzial für die Branche in Deutschland und der EU zu heben.