"KI ist der neue Reisebegleiter – aber wer nicht mitgeht, bleibt dauerhaft zurück“ (Michael Buller, VIR-Vorstand)

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) ruft die Touristikbranche zum Handeln auf: Jetzt KI gestalten und nicht wieder nur in der Beobachtungsrolle „verhaftet“ bleiben.

München, 11. Juni 2025 – „Die Touristik hat die Digitalisierung zu oft ausgesessen“, lautet das Urteil von Michael Buller, Vorstand des führenden touristischen Digital-Verbands VIR (www.v-i-r.de). Und weiter: „Wer sich heute noch mit der Einführung von Digitalisierungsprozessen beschäftigt, kämpft längst nicht mehr um Wettbewerbsfähigkeit, sondern ums Überleben.“ Mit Künstlicher Intelligenz (KI) stehe die nächste tiefgreifende Veränderung unmittelbar bevor – schneller, mächtiger und zugleich zugänglicher als je zuvor, betont der Verbandschef. Seine eindringliche Warnung: „Wer jetzt nicht aktiv wird, wird in wenigen Jahren keine Rolle mehr spielen.“

„Der Einstieg in KI ist so barrierefrei wie noch nie: 20 Dollar und ein Suchfeld – mehr braucht es nicht“, betont Michael Buller. Was in seinen Augen wirklich revolutionär ist: „Mit Tools wie *n8n* wird KI zum Legobaukasten für Jedermann. Man muss keine Entwicklerin oder kein Entwickler mehr sein, um Prozesse zu automatisieren – man muss sie nur verstehen zu definieren. Damit fällt eines der größten Nadelöhre der Digitalisierung: die Abhängigkeit von IT-Ressourcen.“

In der Praxis zeigt sich Buller zufolge bereits, wie schnell und wirkungsvoll KI in der Touristik eingesetzt werden kann. Unternehmen nutzen demnach KI-Workflows, um automatisiert auf Kundenanfragen zu reagieren. Michael Buller: „Ein Spezialreiseveranstalter erstellt ganze Videokampagnen aus Textbeschreibungen – mit minimalem Budget. Und ein kleines Team automatisiert Prozesse vollständig, ohne externe Hilfe. Diese Effizienzgewinne sind angesichts des akuten Fachkräftemangels keine Option mehr – sie sind notwendig, um handlungsfähig zu bleiben.“

Der Verbandschef weiter: „Die Branche steht an einem Wendepunkt. Wer heute Prozesse nicht mit KI denkt, wird morgen von Geschäftsmodellen überholt, die es vor zwei Jahren noch nicht gab. Wir werden neue Marktteilnehmer*innen mit niedrigeren Kosten, kürzeren Reaktionszeiten und besseren Nutzererlebnissen sehen. Die Frage ist nicht, ob die Veränderung kommt – sondern nur, ob man Teil davon ist.“

Der VIR ruft deshalb dazu auf, die eigene Organisation konsequent „KI-fit“ zu machen. Nicht jede oder jeder müsse Buller zufolge selbst KI entwickeln. „Aber alle müssen verstehen, wie Prozesse gestaltet und sinnvoll automatisiert werden können“, betont Michael Buller. „Prozessdenken wird zur Schlüsselkompetenz der kommenden Jahre. Wir brauchen keine weiteren Digitalisierungsprogramme – wir brauchen Mitarbeitende, die in Automatisierungsketten und Kontrollmechanismen denken.“

Dabei gehe es nicht nur um Machbarkeit, sondern auch um Verantwortung. „Unternehmen müssen klare Regeln aufstellen: Was darf KI – und extrem wichtig: was nicht?“, so Michael Buller. Dies müsse Teil jeder Einführung sein. „Wer KI nur als Effizienzmaschine betrachtet, vergisst dabei ihre Kraft zur Disruption“

Der VIR richtet seine Kritik auch an die Politik. „Noch immer werden Millionen in breit gestreute Digitalisierungsprogramme gesteckt, die oft in Unternehmen versickern, die dies gar nicht wollen“, so der VIR-Vorstand. „Fördermittel müssen dorthin fließen, wo Bereitschaft und Tatkraft vorhanden sind“, fordert Michael Buller. „Es braucht gezielte Programme, die KI-Kompetenz in den Unternehmen aufbauen – bei denen, die gestalten wollen.“

Darüber hinaus müsse KI-Bildung ein verbindlicher Teil von Schule, Ausbildung und Studium werden. „Wer heute ein Abitur abschließt, muss eine grundlegende KI-Kompetenz mitbringen – wie Lesen und Rechnen“, so Michael Buller. „Sonst werden wir dauerhaft den Anschluss verlieren. Wir sind jetzt schon international im Hintertreffen.“

Trotz aller Herausforderungen ist der VIR-Vorstand überzeugt: Die KI kann ein Fortschrittsmotor für die Touristik sein – wenn sie aktiv gestaltet wird. Seine Vision ist klar: Kunden sprechen mit KI-gesteuerten Reiseassistenten, die in Echtzeit Angebote personalisieren. Und die Anbieter reagieren automatisch auf Veränderungen und das entsprechende Buchungsverhalten. „Die Mitarbeitenden werden nicht ersetzt, sondern entlastet“, betont Michael Buller. „Weil Systeme Routinearbeit übernehmen und Raum für Qualität und Kundenbindung schaffen.“

„KI ist kein Risiko – wenn wir sie als Werkzeug begreifen“, bekräftigt er weiter. „Aber sie wird zum Risiko, wenn wie bei der Digitalisierung wieder nur zuschauen.“

Über den VIR:

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) ist seit über 20 Jahren der Interessenverband der deutschen Digital-Touristik, die laut FUR-Zahlen von 2024 rund 67 Prozent der Urlaubsreisen ab einer Übernachtung mit vorab gebuchten Leistungen ausmacht. Der VIR ist nicht nur Ansprechpartner für die Branche, sondern auch für VerbraucherInnen, Medien und Politik.

Zu den VIR-Mitgliedern gehören über 90 Unternehmen, die in der digitalen Touristik tätig sind. Sie unterteilen sich in die vier Cluster OTA, Supplier & Tour Operator, Service- & Travel Technology Provider sowie Start-up. Zu den Aufgaben des VIR zählen auch die Nachwuchsförderung, die Unterstützung von Innovationen und Neuentwicklungen, sowie die Sensibilisierung der Touristik für wichtige Trends und Themen.

VIR-Mitglieder sind:

1-CP, A3M, ACCON-RVS, adigi, AERTiCKET, Allianz Travel, Amadeus Germany, Berge & Meer, audio solutions, Bewotec, Booking.com, .BOSYS, BPCS Consulting Services, CampNerd, CFM, Chain4Travel, DERTOUR Group, EC Travel, elysium, ERGO Reiseversicherung, Europ Assistance, Evaneos, expipoint, Expedia Group, fanz, FerienDiscounter, Flyla, For You Travel, GIATA, Hamburg Tourismus, HanseMerkur, HolidayCheck, holidayheroes, holidays2market, honeepot, HRS, Invia Group, Involatus Carrier Consulting, journaway, Juvigo, LEGOLAND Holidays, Mastercard, Midoco Group, NewTravel, Nomady, OBS OnlineBuchungsService, onlinejungle.camp, OPINSTAR, Passolution, Payone, PayPal, Peakwork, Sabre, schauinsland-reisen, solamento, Stadt und Land Reisen, Sunny Cars, taa travel agency accounting, ta.ts, team neusta, traffics, TraSo, travelbasys, Travel Data & Analytics (TDA), Travelport, TripPika, TURESPAÑA, ViralSpoon, vJourney, Voyage Privé, We Love Holidays Deutschland, weg.de, Wirelane, worcay, Worldpay, WorldTransfer, Xamine und ZAUBAR.

Geschäftsstelle:
Verband Internet Reisevertrieb e.V., Leonhardsweg 2, D-82008 Unterhaching, Tel.: 089-610667-29, E-Mail: presse@v-i-r.de oder info@v-i-r.de, Internet www.v-i-r.de

Pressemeldungen im Internet: Die aktuellen Pressemeldungen stehen im Internet unter www.v-i-r.de im Bereich “Presse” zum Download zur Verfügung. Ebenfalls ist die Aufnahme in den Presseverteiler möglich. Nutzen Sie auch unseren Service und abonnieren Sie den VIR im RSS-Feed.