DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Urlaubsplanungsindex

Ein Forschungsprojekt des Deutschen Instituts für Tourismusforschung
in Kooperation mit dem Deutschen Tourismusverband e. V.

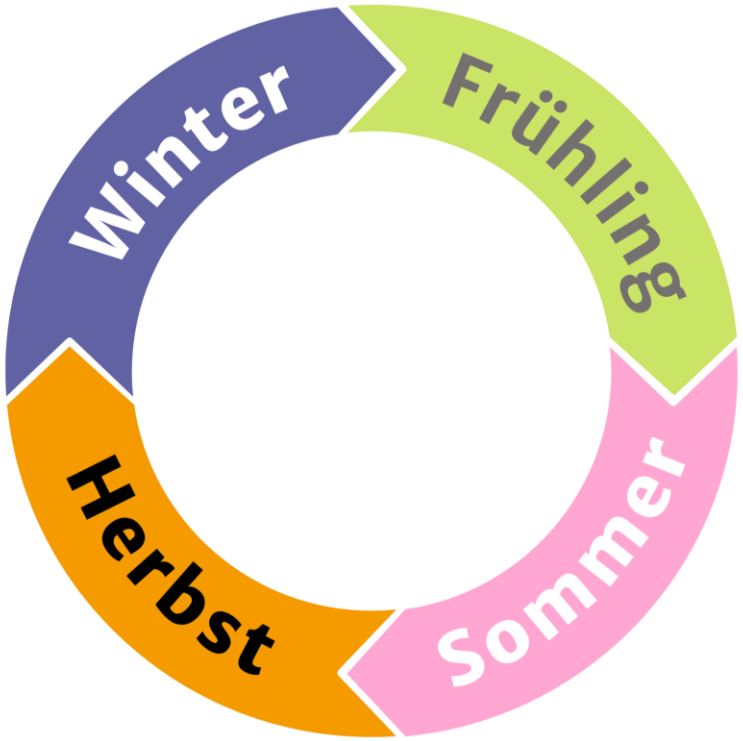


Modul „KI & Menschlichkeit“

Kurzbericht

Heide, 18.11.2026

Inhalte



- Offene Frage: Überlegenheit des Menschen bzw. der KI in Bezug auf Reisen
- KI-Nutzung rund um eine Urlaubsreise
- KI vs. menschlicher Ansprechpartner: Wer kann was besser?
- Bedeutung eines menschlichen Ansprechpartners in den Reisephasen

DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Urlaubsplanungsindex Herbst 2026: Modul „KI & Menschlichkeit“

Überlegenheit des Menschen bzw. der KI in Bezug auf Reisen - Top 10-Einzelnennungen

Worin ist ein Mensch der KI überlegen?

Top 10-Einzelnennungen		*Anzahl Nennungen*	*Prozent der Nennungen*	*Prozent der Befragten*
1	(Persönliche / eigene) Erfahrung	114	10,4%	22,7%
2	Empathie, empathisch	58	5,3%	11,5%
3	Emotional, Emotionale Intelligenz	41	3,7%	8,2%
4	Persönlicher	39	3,6%	7,8%
5	Geheimtipps, Insidertipps	39	3,5%	7,7%
6	Menschlich, human, Mensch, Menschlichkeit	38	3,5%	7,6%
7	(Bessere / persönliche / individuelle) Beratung	37	3,4%	7,3%
8	(Hat / zeigt / erkennt) Gefühle / Emotionen, gefühlvoller, mitfühlend, Mitgefühl	36	3,3%	7,2%
9	(Besseres / schnelleres) Verständnis (meiner Bedürfnisse)	30	2,7%	6,0%
10	Gespräch, Unterhaltung, persönliche Kommunikation / Interaktion	28	2,5%	5,6%

Worin ist die KI dem Menschen überlegen?

Top 10-Einzelnennungen		*Anzahl Nennungen*	*Prozent der Nennungen*	*Prozent der Befragten*
1	Weiß nicht, keine Ahnung	162	22,1%	32,6%
2	Keine (Überlegenheit), nicht(s), nirgends	85	11,5%	17,0%
3	Spontane / schnellere Reaktion, schnellere Antwort, Schnelligkeit, schneller	42	5,7%	8,4%
4	Preisvergleich, Bestpreissuche	20	2,7%	4,0%
5	Immer, in allem, in allen Bereichen	14	1,9%	2,8%
6	Routenplaner, Navigation	13	1,8%	2,6%
6	Genauere Auskunft / Antworten, Genauigkeit	13	1,8%	2,6%
8	Daten(-menge), (größere) Datensammlung, mehr / größeres Wissen	11	1,5%	2,1%
9	Individuelle Beratung, individueller, Individualität, personalisierte / passende Lösung	10	1,4%	2,1%
10	ChatGPT	9	1,2%	1,8%
10	(Lokale Tipps für / Empfehlungen für) Restaurants	9	1,2%	1,8%

Basis: Alle Befragte (n = 1.000, aufgeteilt auf 2 Gruppen mit jeweils n = 500). Rundungsbedingte Abweichungen möglich.
Frage: A: Worin ist Ihrer Meinung nach ein persönlicher, menschlicher Ansprechpartner einer KI überlegen? bzw. B: Worin ist Ihrer Meinung nach eine KI einem persönlichen, menschlichen Ansprechpartner überlegen? Offene Fragestellung, Mehrfachantworten möglich.
Quelle: Deutsches Institut für Tourismusforschung, 2026

DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Urlaubsplanungsindex Herbst 2026: Modul „KI & Menschlichkeit“

Überlegenheit des Menschen bzw. der KI in Bezug auf Reisen - Zusammenfassung nach Kategorien

Worin ist ein Mensch der KI überlegen?

	Zusammenfassung nach Kategorien	*Anzahl Nennungen*	*Prozent der Nennungen*	*Prozent der Befragten*
1	Menschliche Eigenschaften	310	28,2%	61,7%
2	Personalisierung & Verständnis	281	25,6%	56,0%
3	(Persönliches) Wissen & Informationsvielfalt	222	20,2%	44,1%
4	Kommunikation & Erreichbarkeit	91	8,3%	18,2%
5	Anwendungsbereiche zum Thema Reise	72	6,6%	14,4%
6	Schnelligkeit & Leistungsfähigkeit	58	5,3%	11,6%
7	Einstellungen & Emotionen gegenüber Menschen	21	1,9%	4,2%
8	Weitere Anwendungsbereiche	20	1,8%	4,0%
9	Sonstiges & ungültig	12	1,1%	2,3%
10	Einstellungen & Emotionen gegenüber KI	11	1,0%	2,2%
	Alle Nennungen	**1.098**	**100%**	**218,7%**

Worin ist die KI dem Menschen überlegen?

	Zusammenfassung nach Kategorien	*Anzahl Nennungen*	*Prozent der Nennungen*	*Prozent der Befragten*
1	Einstellungen & Emotionen gegenüber KI	302	41,2%	60,6%
2	Anwendungsbereiche zum Thema Reise	131	17,9%	26,4%
3	Schnelligkeit & Leistungsfähigkeit	67	9,1%	13,4%
4	Wissen & Informationsvielfalt	62	8,5%	12,5%
5	Personalisierung & Verständnis	55	7,5%	11,0%
6	Technik & technische Eigenschaften	49	6,7%	9,9%
6	Weitere Anwendungsbereiche	32	4,3%	6,4%
8	Kommunikation & Erreichbarkeit	18	2,5%	3,6%
9	Ungültig	17	2,4%	3,5%
	Alle Nennungen	**733**	**100%**	**147,3%**

Basis: Alle Befragte (n = 1.000, aufgeteilt auf 2 Gruppen mit jeweils n = 500).
Frage: A: Worin ist Ihrer Meinung nach ein persönlicher, menschlicher Ansprechpartner einer KI überlegen? bzw. B: Worin ist Ihrer Meinung nach eine KI einem persönlichen, menschlichen Ansprechpartner überlegen? Offene Fragestellung, Mehrfachantworten möglich.
Quelle: Deutsches Institut für Tourismusforschung, 2026

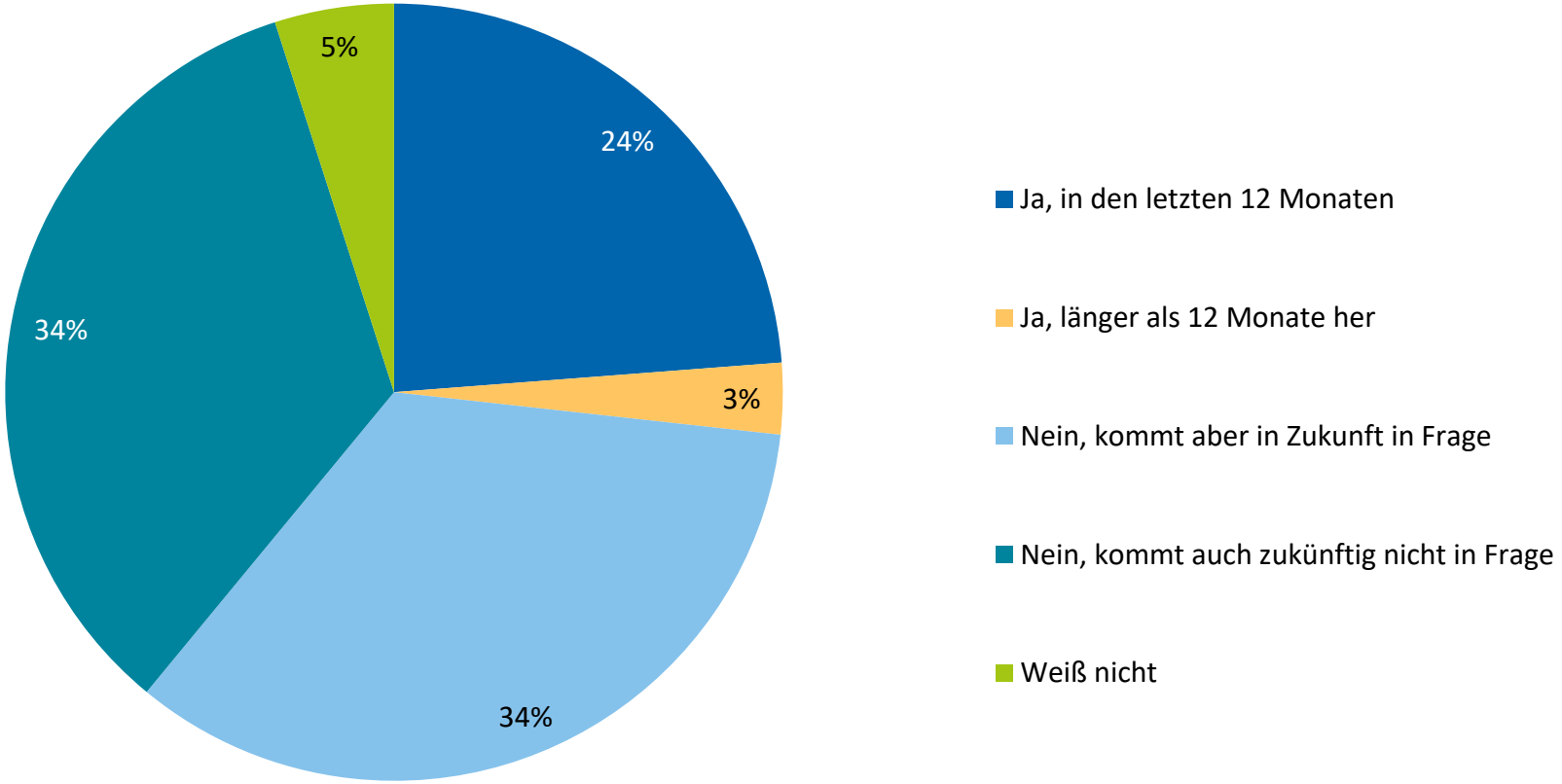
DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Urlaubsplanungsindex Herbst 2026: Modul „KI & Menschlichkeit“

KI-Nutzung rund um eine Urlaubsreise



27% der Befragten haben **KI bereits** rund um ihre Urlaubsreisen **genutzt**

Basis: Alle Befragte (n = 1.000).
Frage: Haben Sie rund um eine Urlaubsreise, also bei der Planung, während der Reise oder danach schon einmal KI-gestützte Anwendungen genutzt?
Quelle: Deutsches Institut für Tourismusforschung, 2026

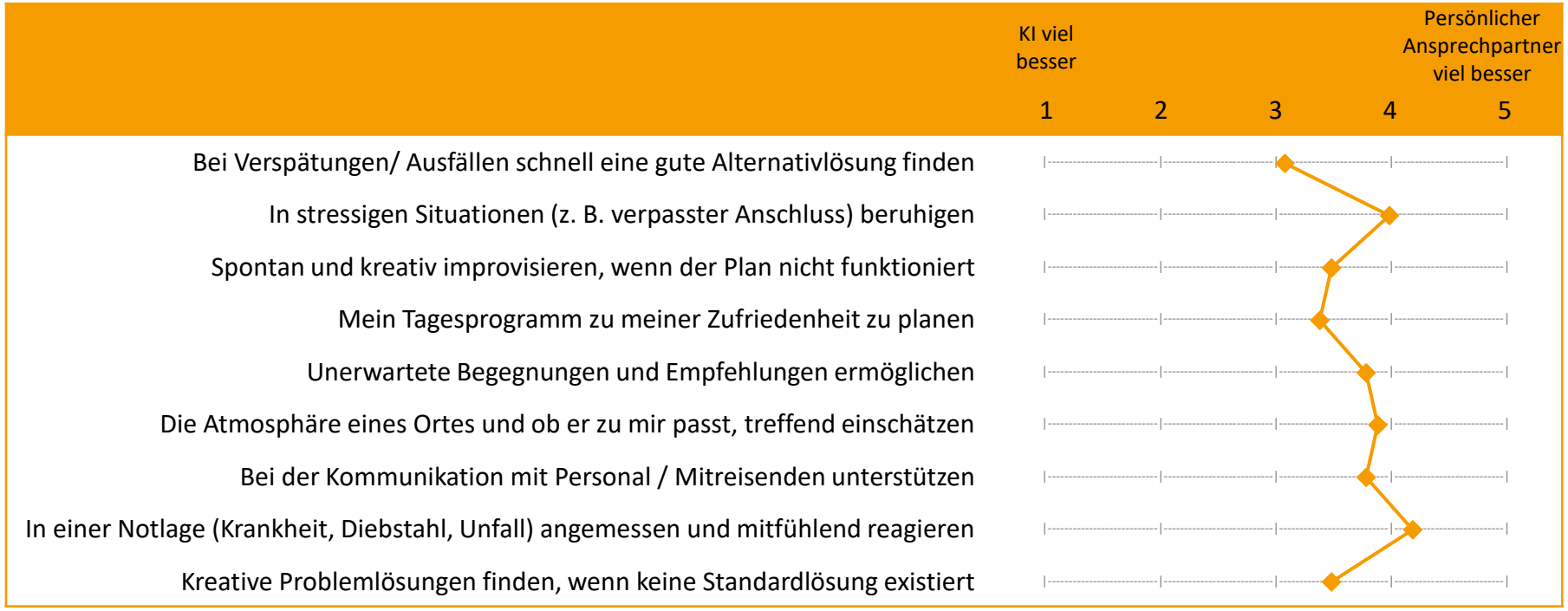
DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Urlaubsplanungsindex Herbst 2026: Modul „KI & Menschlichkeit“

KI vs. menschlicher Ansprechpartner: Wer kann was besser?



	Alle Befragte
Bei Verspätungen/ Ausfällen schnell eine gute Alternativlösung finden	3,1
In stressigen Situationen (z. B. verpasster Anschluss) beruhigen	4,0
Spontan und kreativ improvisieren, wenn der Plan nicht funktioniert	3,5
Mein Tagesprogramm zu meiner Zufriedenheit zu planen	3,4
Unerwartete Begegnungen und Empfehlungen ermöglichen	3,8
Die Atmosphäre eines Ortes und ob er zu mir passt, treffend einschätzen	3,9
Bei der Kommunikation mit Personal / Mitreisenden unterstützen	3,8
In einer Notlage (Krankheit, Diebstahl, Unfall) angemessen und mitfühlend reagieren	4,2
Kreative Problemlösungen finden, wenn keine Standardlösung existiert	3,5

Basis: Alle Befragte (n = 1.000).
Frage: Bitte bewerten Sie, ob eine KI (z. B. ChatGPT, Gemini, Claude etc.) oder ein persönlicher, menschlicher Ansprechpartner die folgenden Aufgaben aus Ihrer Sicht besser erledigen kann.
Quelle: Deutsches Institut für Tourismusforschung, 2026

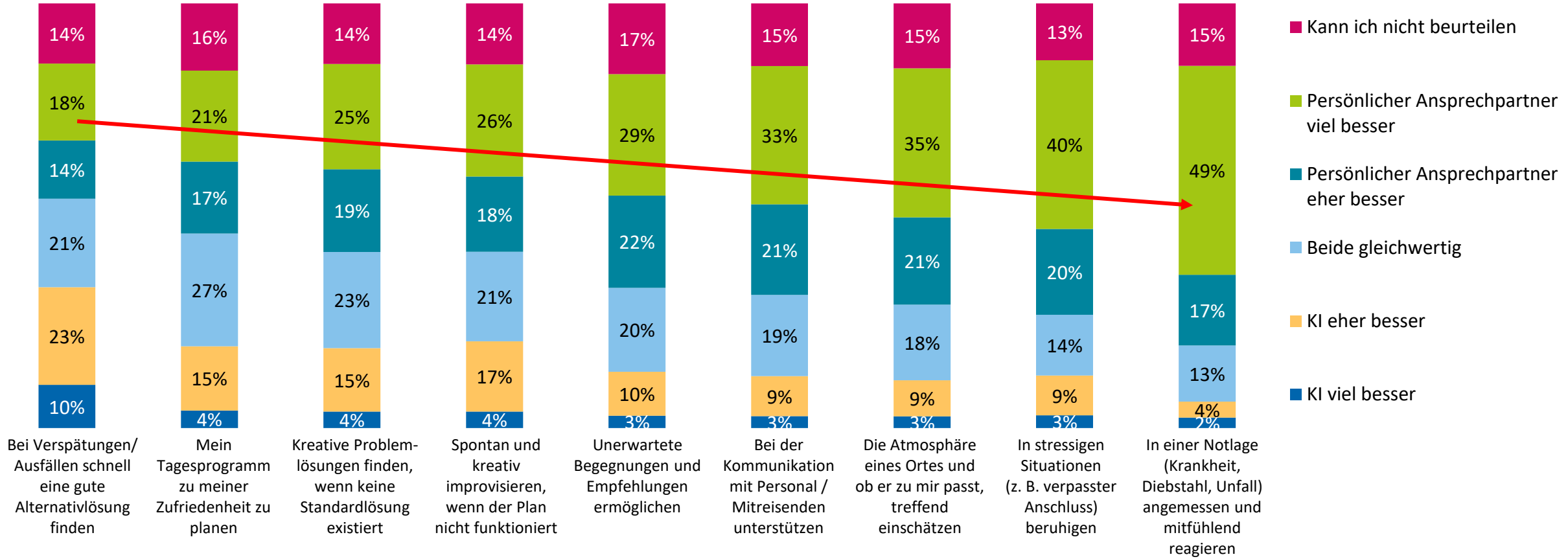
DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Urlaubsplanungsindex Herbst 2026: Modul „KI & Menschlichkeit“

KI vs. menschlicher Ansprechpartner: Wer kann was besser?



Basis: Alle Befragte (n = 1.000).
Frage: Bitte bewerten Sie, ob eine KI (z. B. ChatGPT, Gemini, Claude etc.) oder ein persönlicher, menschlicher Ansprechpartner die folgenden Aufgaben aus Ihrer Sicht besser erledigen kann.
Quelle: Deutsches Institut für Tourismusforschung, 2026

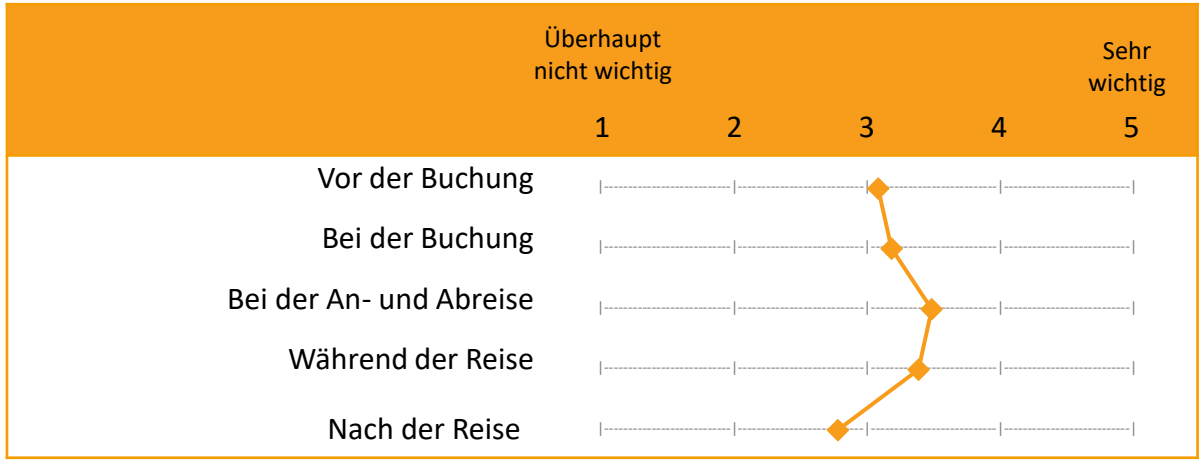
DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Urlaubsplanungsindex Herbst 2026: Modul „KI & Menschlichkeit“

Bedeutung eines menschlichen Ansprechpartners in den Reisephasen



	Alle Befragte
Vor der Buchung	3,1
Bei der Buchung	3,2
Bei der An- und Abreise	3,5
Während der Reise	3,4
Nach der Reise	2,8

Basis: Alle Befragte (n = 1.000).
Frage: Wie wichtig ist Ihnen in den folgenden Reisephasen ein persönlicher, menschlicher Ansprechpartner?
Quelle: Deutsches Institut für Tourismusforschung, 2026

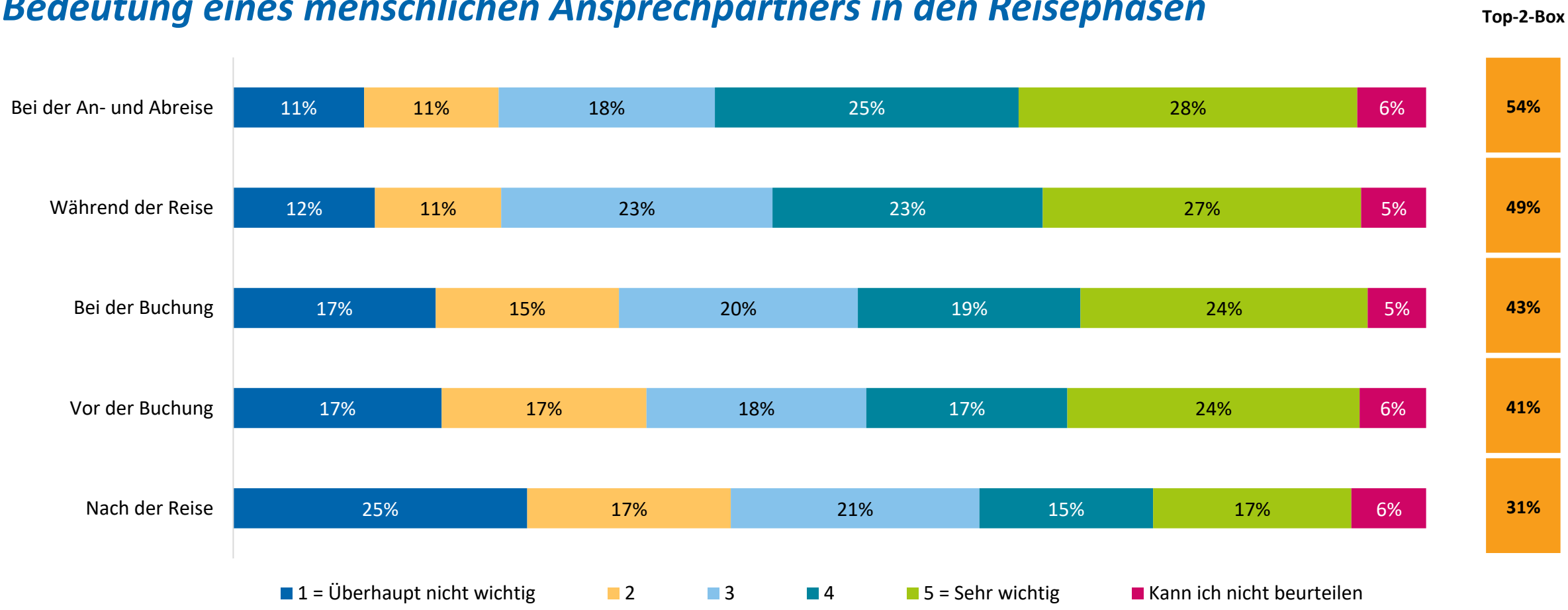
DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Urlaubsplanungsindex Herbst 2026: Modul „KI & Menschlichkeit“

Bedeutung eines menschlichen Ansprechpartners in den Reisephasen



Basis: Alle Befragte (n = 1.000).
Frage: Wie wichtig ist Ihnen in den folgenden Reisephasen ein persönlicher, menschlicher Ansprechpartner?
Quelle: Deutsches Institut für Tourismusforschung, 2026



Der Urlaubsplanungsindex ist ein gemeinsames Projekt vom Deutschen Institut für Tourismusforschung (FH Westküste) und dem Deutschen Tourismusverband e. V. und beruht auf repräsentativen Erhebungen der deutschsprachigen Wohnbevölkerung.

DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Kontakt



Prof. Dr. Bernd Eisenstein

Direktor | Professor für Touristische Nachfrage

eisenstein@fh-westkueste.de

+49 (0) 481 8555-545



Maria Topp M.A.

Referentin für Forschungsvorhaben

topp@fh-westkueste.de

+49 (0) 481 8555-477



Rebekka Weis M.A.

Projektmitarbeiterin

weis@fh-westkueste.de

+49 (0) 481 8555-572

DI Tourismusforschung
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

DTV
Deutscher
Tourismusverband

FH Westküste
Wirtschaft und Technik

Impressum

Sämtliche Inhalte dieser Dokumentation in Form von Strategien, Modellen, Konzepten, Schaubildern, Analysen und Schlussfolgerungen sowie sonstigen geistigen Schöpfungen sind als geistiges und schöpferisches Eigentum urheberrechtlich geschützt. Eine Verwendung auch in Teilen gegenüber Dritten darf nur unter ausdrücklicher Genehmigung und Quellenangabe des Autors erfolgen, mit Ausnahme der Inhalte, die durch eine gesonderte Quellenangabe gekennzeichnet sind. Der Empfänger ist nicht berechtigt, diese Dokumentation oder Teile davon oder Inhalte davon zu verändern.

Herausgeber: Fachhochschule Westküste
Deutsches Institut für Tourismusforschung
Fritz-Thiedemann-Ring 20
25746 Heide/Holstein

Projektdurchführung: Prof. Dr. Bernd Eisenstein
Maria Topp, M.A.
Rebekka Weis, M.A.

Deutsches Institut für Tourismusforschung, 18. November 2026

Abonnieren Sie unseren Newsletter!

Folgen Sie uns auf LinkedIn!