

ARAG Verbraucherinformation

Düsseldorf, 11.07.2025 1/3



Urlaub aus der Maschine

ARAG Experten erläutern, warum smarte Reisehilfe heikel sein kann

Künstliche Intelligenz (KI) wie Alexa, Google Assistant oder Smart-Home-Geräte übernehmen zunehmend Routineaufgaben und entschlacken bzw. organisieren unseren **Alltag**. Sich den Urlaub mit Hilfe von KI planen zu lassen, klingt verlockend. Ein paar Schlagworte eintippen und schon werden passende Flüge, Hotels und Aktivitäten ausgespuckt. Das wirkt wie eine enorme Zeitersparnis und soll auch noch das Portemonnaie schonen – so jedenfalls der erste Eindruck. Die ARAG Experten nehmen KI unter die Lupe.

KI ist nicht allwissend

Durch KI können Unternehmen Produkte und Dienstleistungen immer besser an die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden anpassen. Smarte Plattformen wie Google Travel, Skyscanner oder spezialisierte Chatbots arbeiten mit intelligenten Algorithmen, die Angebote blitzschnell filtern, Preise vergleichen und persönliche Präferenzen abgleichen. Die ARAG Experten weisen jedoch daraufhin, dass die Ergebnisse auf Daten, Mustern und Wahrscheinlichkeiten basieren und KI immer noch ein Werkzeug mit Grenzen ist. Die Suche nach „günstigem Flug nach Rom Mitte Juli“ etwa liefert Vorschläge, die zum Großteil passen, aber halt nicht immer. Denn was bringt einem ein Flug mit einem Zwischenstopp am anderen Ende der Welt oder ein Hotel in einem menschenleeren Industrieviertel?

Was gilt für Bus und Bahn?

Während Angebote von Flügen und Hotels relativ gut durchsuchbar sind, hinken Bahn- und Fernbusverbindungen hinterher. Der Grund dafür liegt laut ARAG Experten darin, dass viele Verkehrsanbieter, darunter die Deutsche Bahn, keine oder nur begrenzte Echtzeitdaten an Drittplattformen übermitteln. In der Folge zeigen KI-Tools oft nur Teilstrecken oder veraltete Preise an. Wer wirklich sicher buchen will, sollte zumindest jetzt noch die Anbieterwebsites oder deren Apps nutzen.

Mit KI spart man Geld

Laut Statista können Online-Reiseplattformen, zu denen auch KI-gestützte Anbieter zählen, tatsächlich dabei helfen Geld zu sparen. Dies überrascht nicht, da smarte Assistenten Millionen von Angeboten durchsuchen und Muster in Preiskurven erkennen. Wer flexibel ist und früh bucht, kann dank Machine Learning (maschinelles Lernen) davon profitieren. Besonders bei Flügen oder Hotels lassen sich auf diese Weise echte Schnäppchen finden.

ARAG Verbraucherinformation

Düsseldorf, 11.07.2025 2/3



Die ARAG Experten raten jedoch zur Vorsicht, da sich hinter dem günstigen Angebot oft versteckte Kosten oder ungünstige Bedingungen verbergen können. Ein Flugticket, das auf den ersten Blick unschlagbar günstig scheint, kann durch Zusatzgebühren, Steuern, Gepäckkosten oder stornofreie Optionen schnell teurer werden. Die ARAG Experten empfehlen daher, die KI-Vorschläge kritisch zu prüfen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sorgfältig zu lesen und die Angebote manuell abzugleichen.

Die Kunst der richtigen Frage

Um von der KI zu profitieren, führt kein Weg an klaren Eingaben vorbei. Schwammige oder zu allgemeine Fragen, wie „billiger Flug“ oder „schönes Hotel“ liefern ungenaue Ergebnisse. Tipp der ARAG Experten: Möglichst genau beschreiben, wo es wann und ab wo hingehen soll, was man ausgeben möchte, welche Vorlieben bei Flug und Hotel bestehen und ob es besondere Ansprüche (z. B. barrierefrei, vegan, kinderfreundlich) zu berücksichtigen gilt. Die ARAG Experten betonen zudem, dass Nachfragen und Konkretisierungen sogar wichtig sind, da KI auf Korrekturen reagiert und so erst ein Dialog entsteht – fast wie mit einem „echten“ Reiseberater.

Datenschutz berücksichtigen

Bei der Nutzung von KI-Reiseportalen können viele persönliche Daten von den Anbietern verarbeitet, gespeichert und analysiert werden. Doch gerade im Reisekontext sind das oft besonders sensible oder personenbezogene Daten, wie etwa zu Gesundheit und Familienverhältnissen sowie Zahlungsdaten. Die seit August 2024 gültige europäische Verordnung über künstliche Intelligenz ([EU AI Act](#)) schreibt zwar vor, dass Verbraucher ab 2. August wissen müssen, ob sie mit einer KI interagieren, aber die ARAG Experten raten dennoch genau zu prüfen: Welche Daten werden erhoben? Wer hat Zugriff? Wie lange werden sie gespeichert? Und vor allem: Gibt es eine transparente Datenschutzerklärung?

Und wenn etwas schief geht – wer haftet?

So hilfreich KI bei der Reiseplanung scheint, sie ist nicht unfehlbar. Flugzeiten können sich kurzfristig ändern oder Hotelbewertungen werden falsch interpretiert. Manchmal werden auch wegen veralteter oder unvollständiger Datensätze Hotels oder Flugverbindungen angezeigt, die gar nicht (mehr) buchbar sind.

Die ARAG Experten weisen auch darauf hin, dass eine KI kein Vertragspartner sein kann und ein „Deal-Tip“ kein verbindliches Angebot im rechtlichen Sinne darstellt. Doch wer ist bei Mängeln, fehlerhaften Eingaben wie beispielsweise einem falschen Datum oder einer falschen Adresse haftbar? Der Plattformbetreiber, der Dienstleister, die Airline oder am Ende doch der Nutzer selbst? Noch komplizierter wird es, wenn die Buchung über eine Drittplattform angestoßen wurde, bei der die KI nur vermittelt hat. [Artikel 22 der Datenschutz-Grundverordnung](#) schützt Verbraucher zwar davor, durch rein automatisierte Prozesse benachteiligt zu werden. Das gilt allerdings vor allem bei

ARAG Verbraucherinformation

Düsseldorf, 11.07.2025 3/3



sensiblen Daten oder wenn Entscheidungen rechtliche Folgen haben. Und der Betreiber haftet oft nur, wenn grobe Fahrlässigkeit vorliegt. KI-generierte Fehler sind da schwer nachzuweisen.

Die ARAG Experten empfehlen daher immer zu prüfen, ob über ein Reiseportal oder direkt beim Anbieter gebucht wird und sich die Buchungsbedingungen am besten mit einem Screenshot abzuspeichern. Bei Problemen kann so leichter nachgewiesen werden, was ursprünglich angeboten wurde. Und: Je komplexer die Reise, desto eher lohnt sich der Blick ins Kleingedruckte.

Weitere interessante Informationen unter:

<https://www.arag.de/reiseversicherung/reise-ratgeber/>

Sie wollen mehr von den ARAG Experten lesen oder hören?

Dann schauen Sie im [ARAG newsroom](#) vorbei.

Ihre Ansprechpartnerin

Jennifer Kallweit

Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE

Fachreferentin Kommunikation/Verbraucher-PR

Telefon: 0211 963-3115

E-Mail: Jennifer.Kallweit@ARAG.de www.ARAG.com

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Sie ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Aktiv in insgesamt 20 Ländern – inklusive den USA, Kanada und Australien – nimmt die ARAG über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Produkte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit mehr als 6.100 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,8 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender
Vorstand Dr. Renko Dirksen (Vorsitzender) · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Dr. Shiva Meyer ·
Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995