

PayPal Open

Die Zukunft der Reisezahlungen

Wie KI und prädiktive Analysen das Zahlungserlebnis von Reisenden verbessert.



Inhalt

- 3 Intro**
- 4 KI-gestützte Reiseerlebnisse sind beliebter als je zuvor**
- 5 Prognosen mit KI-Unterstützung**
- 6 Auswirkungen auf die Reisenden**
- 7 Implementierung von KI in der Praxis**
- 8 Erste Schritte bei der KI-Implementierung**
- 10 Fazit**

Der Status quo in der Reisebranche

Buchungen, Zusatzverkäufe, Upgrades und Einkäufe am Zielort – Reisen bestehen aus vielen Momenten, in denen Kund:innen gewonnen werden oder verloren gehen. Und diese Momente müssen sich individueller anfühlen als je zuvor.

Deshalb nutzt die Branche zunehmend KI und Predictive Analytics (prädiktive Analytik). Diese Werkzeuge können Nachfrage prognostizieren, Zahlungsoptionen in Echtzeit anpassen, Betrug erkennen, noch bevor er akut wird, und Autorisierungen optimieren – und verwandeln Zahlungslösungen so vom Hintergrundprozess in einen Wachstumsmotor.

Doch wo können sie den meisten Wert für Reisezahlungen schöpfen?



KI-gestützte Reiseerlebnisse sind beliebter als je zuvor

KI transformiert die Art, wie deutsche Reiseunternehmen mit ihren Kund:innen interagieren, ihre Prozesse rationalisieren und stärker personalisierte Zahlungserlebnisse anbieten. Und nicht nur die Reiseunternehmen nutzen KI, sondern auch die Reisenden.

Fast ein Drittel der deutschen Reisenden nutzt KI zur Planung von Reisen.¹

Neue Wege der Interaktion mit Kund:innen

Dialogorientierte KI wie Chatbots und virtuelle Assistenzsysteme können heute alles bewältigen – von der erstmaligen Anfrage bis zu komplexen Buchungsänderungen.

Und die Region ist sogar noch einen Schritt weiter gegangen. Ende 2024 startete die Deutsche Zentrale für Tourismus die KI-Reise-Influencerin Emma, um für Deutschland als Reiseziel zu werben. Sie steht rund um die Uhr zur Verfügung, reduziert Wartezeiten, senkt Servicekosten und bietet sofortigen Support.

Vereinfachung von Zahlungsprozessen

Intelligente Systeme analysieren Transaktionsmuster in Echtzeit, decken Anomalien auf und wählen auf Basis des Kartentyps, der kartenausgebenden Bank und des Transaktionswerts die beste Zahlungsroute.



Das Ergebnis? Hohe Autorisierungsraten, niedrige Kosten und nur wenige fehlgeschlagene Zahlungsversuche. Für deutsche Reiseunternehmen mit engen Margen können selbst kleine Rückgewinne signifikante Einnahmen bedeuten. Und das sind noch nicht alle Vorteile: Unternehmen, die die digitalen und analytischen Chancen, einschließlich KI im Zahlungswesen, ergreifen, können Einnahmesteigerungen von bis zu 15–25 % erzielen.¹

Zahlungserlebnisse, die persönlich werden

Mithilfe von KI können Reiseunternehmen das Zahlungserlebnis in Echtzeit anpassen. Sei es durch Empfehlung der bevorzugten Zahlungsmethode (PayPal, digitales Wallet), die optimierte Darstellung von Währungen oder die richtige Terminierung von Ratenangeboten.

Wenn Zahlungen sich relevant und vertraut anfühlen, buchen Kund:innen mit höherer Wahrscheinlichkeit und kommen auch mit höherer Wahrscheinlichkeit wieder. Das Ausspielen der richtigen Optionen im richtigen Moment verwandelt den Checkout von einem Reibungspunkt in eine Chance für den Aufbau von Kund:innentreue. Bereits eine kleine Änderung im Zahlungsablauf kann große Auswirkungen auf die Conversion, Ausgabenhöhe und Folgebuchungen haben.

¹ Ayden, 'Hospitality and Travel Report 2025', 2025, Zugriff unter: https://www.adyen.com/en_GB/index-reports/hospitality (Zugriff: Juli 2025)

Prognosen mit KI-Unterstützung

Predictive Analytics ermöglicht es Reiseunternehmen zu erkennen, was als Nächstes kommt und zu handeln, bevor der:die Kund:in abbricht.

Antizipieren von Kund:innenbedürfnissen

KI analysiert Buchungshistorien, Suchmuster und saisonale Trends, um das Verhalten von Reisenden zu prognostizieren:

- Vorhersage, welche Zahlungsmethoden für spezifische Routen oder Destinationen voraussichtlich bevorzugt werden
- Optimierung von Checkout-Abläufen passend zu diesen Vorlieben
- Antizipation der Nachfrage nach Extras wie Upgrades oder Zusatzverkäufen

Preisgestaltung passend zur Nachfrage

Dynamische Preismodelle passen sich in Echtzeit auf Basis von Nachfrage, Wettbewerb und Customer Value an, mit Vorteilen wie:

- Stärkere Nutzung von Premium-Paketen
- Förderung von wiederholten Buchungen mithilfe von maßgeschneiderten Angeboten
- Ausrichtung der Zahlungsoptionen am jeweiligen Customer Lifetime Value



Dauerhaft zufriedene Reisende

Predictive Analytics kann warnen, wenn die Gefahr besteht, dass Kund:innen eine Buchung abbrechen oder gar nicht mehr zurückkehren:

- Identifizierung von frühen Warnzeichen im Buchungsprozess
- Auslösung von gezielten Angeboten, Rabatten oder Anreizen, um den Verkauf zu retten
- Reduzierung von Warenkorbabbrüchen und Stärkung der Kund:innentreue

Auswirkungen auf die Reisenden

Jeder Zahlungsmoment beeinflusst das Erlebnis der Reisenden. KI hilft, Reibungspunkte durch ein sicheres Zahlungserlebnis zu eliminieren, ohne Kund:innen auszubremsen.

Ein reibungsloses Zahlungserlebnis

Von der Buchung bis zum Boarding treffen Reisende auf zahlreiche Zahlungspunkte, von denen jeder eine Chance darstellt, Kund:innen entweder zu begeistern oder zu frustrieren. KI-gestützte Zahlungssysteme helfen, den Weg zu ebnen, indem sie die Abbruchquote beim Checkout senken und die Zufriedenheit der Kund:innen steigern. Digitale Wallets sind hier richtungsweisend – 74 % aller Reisenden verlassen sich bei Reisen auf digitale Wallets³ – sie bieten einen schnellen, problemlosen Checkout, der eine höhere Conversion fördert.

Kund:innen dort abholen, wo sie gerade sind

KI ermöglicht es Reisenden, die Zahlung nahtlos in den individuellen Buchungsprozess zu integrieren, ohne weitergeleitet oder unterbrochen zu werden. Bei diesem kontextbezogenen E-Commerce-Ansatz verschmelzen die Zahlungen mit dem Erlebnis, ganz gleich, ob es um die Buchung eines Ausflugs in der App oder um ein Sitzplatz-Upgrade während einer bereits begonnenen Reise geht.

Dem Betrug einen Schritt voraus dank KI

KI geht intelligent vor und analysiert Hunderte von Datenpunkten innerhalb von Millisekunden zur Bewertung von Risiken, versendet nötigenfalls sofort Verifizierungsabfragen und sorgt dafür, dass der Checkout schnell, sicher und kund:innenfreundlich bleibt.



Implementierung von KI in der Praxis

Forschung und Märkte bewerteten die KI auf dem Reisemarkt 2025 mit 165,93 Milliarden US-Dollar und prophezeien ihr bis 2029 ein Wachstum auf 531,95 Milliarden US-Dollar.³

Dies stellt eine beträchtliche Chance für Reiseunternehmen dar, Zahlungslösungen neu zu gestalten – doch um sie maximal zu nutzen, müssen die Unternehmen über die nötigen Mitarbeiter:innen, Prozesse und Partner verfügen.

Beginnen Sie mit Ihren internen Teams

Kompetenzen sind die Grundlage für einen Erfolg mit KI.

Im Jahr 2024 stimmten 73 % der Führungskräfte der Aussage zu, dass die Einführung von KI ihre Personalisierungs- und Marketingstrategien fundamental verändern wird.⁴

- Vielen Reiseunternehmen fehlt es noch immer an Expertise sowohl im Bereich Zahlungen als auch im Bereich KI.
- Durch Aufbau von bereichsübergreifenden Teams mit technischem Know-how und Payment-Wissen lässt sich der ganze Wert der KI erschließen.

Holen Sie Ihre Kund:innen auf Ihre Seite

Reisende sind für KI-gestützte Zahlungen offen, doch Vertrauen ist der Schlüssel.

- Kommunizieren Sie transparent, wie die KI arbeitet und welche Vorteile sie bringt.
- Demonstrieren Sie, wie KI Transaktionen schützen kann und gleichzeitig Buchungen beschleunigt.
- Positive erste Erfahrungen sind das Fundament für langfristige Treue.

Schaffen Sie Raum für KI in Ihrem Unternehmen

Die Einführung von KI erfordert sowohl technologische als auch operative Veränderungen, unter anderem:

- Die Auflösung von Silos im Unternehmen, um die Einführung beschleunigen zu können
- Die Ausrichtung von Teams auf gemeinsame Ziele, um sicherzustellen, dass KI eingebettet wird, nicht nur implementiert

Das Ergebnis: reibungslose Zahlungen, schnellere Prozesse und zufriedenere Kund:innen.

³ Research and Markets, 'Artificial Intelligence (AI) in Travel Market Report 2025', 2025, Zugriff unter: <https://www.researchandmarkets.com/reports/6035331/artificial-intelligence-ai-in-travel-market> (Zugriff: Juli 2025)

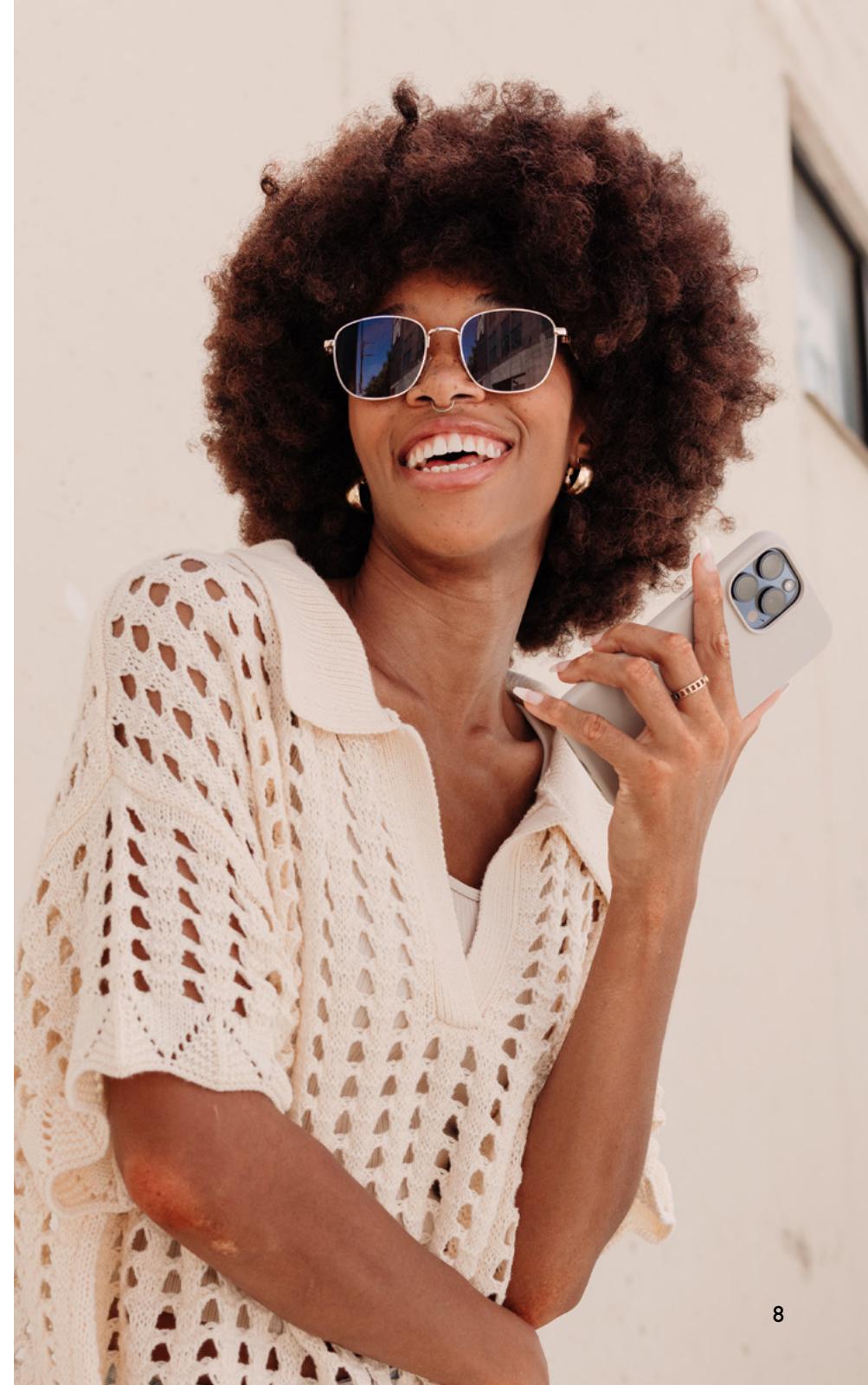
⁴ Twilio Segment, 'The State of Personalization 2024', 2024, Zugriff unter: <https://segment.com/state-of-personalization-report/> (Zugriff: Juli 2025)

Erste Schritte bei der KI-Implementierung

Die erfolgreichsten KI-Strategien beginnen mit einem klaren Bild von Reise- und Buchungsabläufen. Sie müssen abbilden, wo Ihre Kund:innen:

- 1 auf Reibungspunkte treffen**
- 2 Buchungen abbrechen**
- 3 die meisten Anfragen stellen**
- 4 Frustration im Zusammenhang mit Zahlungen erleben**

Sobald Sie diese Informationen besitzen, können Sie Ihre KI-Investitionen so anpassen, dass sie direkt auf die größten Verbesserungschancen zielen.





Ernten Sie zunächst die schnellen Erfolge

Schnelle Erfolge entwickeln Dynamik und bestätigen auch intern den Wert von KI, sodass Sie Ihre Teams auf Ihre Seite holen. Suchen Sie nach Anwendungsfällen, die innerhalb von 3–6 Monaten messbare Ergebnisse liefern können.

- **Ein intelligentes Zahlungsrouting** wählt dynamisch den besten Zahlungsverarbeiter für jede Transaktion und steigert dadurch die Autorisierungsraten, ohne die Customer Journey zu beeinträchtigen
- **Gezielte Betrugsprävention** passt die Intensität auf Basis der Historie und des Transaktionstyps an und reduziert so fälschliche Ablehnungen seriöser Reisender
- **Die Wiederherstellung abgebrochener Warenkörbe** identifiziert, warum eine Buchung abgebrochen wurde – von fehlenden Zahlungsoptionen bis hin zu unerwarteten Gebühren – und löst eine personalisierte Strategie zur Wiederherstellung aus

Sehen Sie die langfristigen Chancen

Obgleich die schnellen Erfolge wichtig sind, ist der größte Lohn von den KI-Fähigkeiten zu erwarten, deren Implementierung etwas länger dauert (12–18 Monate):

- **Prädiktive Personalisierung** kann die richtigen Zahlungsoptionen zur richtigen Zeit anbieten, beispielsweise Ratenzahlungspläne für höherwertige Reisen oder die automatische Darstellung der bevorzugten Währung
- **Bei unsichtbaren Zahlungen**, geht eine Zahlung nahtlos im Reiseerlebnis auf, beispielsweise automatisch in Rechnung gestellte Upgrades oder Einkäufe am Urlaubsort
- **Eine proaktive Ausnahmebehandlung** erkennt mögliche Probleme, angefangen bei fehlgeschlagenen Zahlungsautorisierungen bis hin zu nicht übereinstimmenden Buchungsdaten, und löst diese, noch bevor der:die Kund:in sie überhaupt bemerkt

Ein Balanceakt

Entscheidend ist, immer daran zu denken, dass KI das Kund:innenerlebnis verbessern, nicht die menschliche Note ersetzen soll. Das können Reiseunternehmen tun:

- **Automatisierung von Routineaufgaben** wie beispielsweise Buchungsbestätigungen oder Preisanpassungen, **während der persönliche Support für komplexe Fragen zur Verfügung steht**
- **Kommunikation klarer Kontaktoptionen** wie Callcenter-Nummern oder Live-Chats neben den KI-gestützten Buchungsabläufen
- **Befolgung von Best Practices der Branche** und Compliance-Leitfäden von Stellen wie dem **EU AI Act** und dem **UK AI Safety Institute**, durch die sichergestellt wird, dass die KI transparent, erklärbar und vertrauenswürdig ist
- **Nutzung von reisespezifischen Sicherheitsmaßnahmen** beispielsweise sollten Preisautomatisierungs-Tools den Kund:innen immer erlauben, mit einem: einer Mitarbeiter:in zu sprechen, bevor sie eine hochwertige Buchung abschließen

Strategische Grundlagen, um den Erfolg zu unterstützen

Für deutsche Reiseunternehmen sind KI und Predictive Analytics essenzielle Werkzeuge geworden, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Integriert in Zahlungssysteme verwandeln diese Werkzeuge Reibungspunkte in Chancen für Personalisierung, Effizienz und Umsatzwachstum.

PayPal Open bietet Ihnen die Grundlage, all dies in die Praxis umzusetzen. Von Checkout-Lösungen, Payment-Processing und modernem Betrugsschutz bis hin zu flexiblen, reisefreundlichen Zahlungsmethoden, entwickelt, um das Potenzial von KI zu nutzen und gleichzeitig die nahtlosen Erlebnisse zu liefern, die Kund:innen erwarten.

Mit dem richtigen Partner und einer klaren Vision können Sie vom Experimentieren mit KI zu echten Ergebnissen in der Praxis übergehen, ihre Conversion steigern, die Kund:innentreue stärken und den Markt in eine neue Ära des Reisens führen.

**Möchten Sie sehen, was KI-gestützte Zahlungen
für Ihr Reiseunternehmen leisten können?**

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf

www.paypal.de/travel

PayPal

This content is provided for informational purposes only.
You should always obtain independent business, tax, financial, and legal advice before making any business decision.

