

---

# Frankfurter Rundschau

---

## „Warum ist das nicht illegal?“: Neuer Hotel-Trend aus den USA regt Gäste auf

11.04.2026, 19:00 Uhr

Von: Sophia Sichtermann

Uns auf Google folgen

---

An dieser Stelle wird online ein interaktiver oder fremder Inhalt eingebunden. Geben Sie die URL im Browser ein oder scannen Sie den QR-Code auf der ersten Seite.

---

*In den USA kommt es bereits öfter vor, dass KI Gespräche mit Gästen übernimmt. Ein Hotelexperte erklärt die Lage in Deutschland.*

Hamburg – „Hallo, hier ist Jolene, wie kann ich Ihnen helfen? An welchem Tag möchten Sie einchecken?“ So meldet sich eine vermeintliche Kundendienstmitarbeiterin einer großen Hotelkette in den USA am Telefon. Die Content-Creatorin Maggie McGaugh (@maggiecmgaugh) hat auf Tiktok ein Video veröffentlicht, in dem sie das Gespräch aufzeichnet – denn statt mit einer echten Hotelangestellten spricht sie mit einer Künstlichen Intelligenz (KI). Dies wird allerdings nicht transparent gemacht.



Beim Buchungs- und Check-In-Prozess werden in USA teilweise KI-Assistenten eingesetzt.  
(Symbolbild) © IMAGO/Daniel Ingold

Zum Beweis stellt McGaugh eine einfache Frage: „Hat der Pool momentan geöffnet?“ Ein Mensch vor Ort könnte das wohl leicht beantworten, doch die KI teilt nur mit, dass ihr kein „exakter Status“ zum Pool vorliege. Daraufhin fragt die Tiktokerin mehrmals, ob es sich bei der Stimme am Telefon um einen echten Menschen handelt, worauf sie minutenlang nur ausweichende Antworten erhält. Erst nach rund drei Minuten stellt die KI klar, dass sie nur ein virtueller Assistent sei.

Unter dem Beitrag regen sich viele Nutzerinnen und Nutzer auf. „Irgendwo hat ein echter Mensch wegen dieses KI-Assistenten seinen Job verloren“, kommentiert jemand. Eine andere Person schreibt: „Ich bin nicht grundsätzlich gegen KI-Agenten, aber es sollte verboten sein, dass sie vorgeben, echte Menschen zu sein und die Kunden belügen.“ Ein weiterer Nutzer fragt: „Warum ist das nicht illegal?“ Eine Frau berichtet, sie arbeite selbst in einem Hotel und werde inzwischen häufig gefragt, ob sie „real“ sei.

## **Kommunikation mit Gästen: EU legt Transparenzpflicht bei KI fest**

Viele Menschen sind verärgert – darüber, dass sie Fragen mit einer KI statt eines Menschen klären müssen, noch mehr aber darüber, dass dies offenbar von den Unternehmen und Hotels nicht deutlich gemacht wird. Wie ist die Lage in Deutschland? „Künstliche Intelligenz kommt in der Kommunikation mit Gästen hier und da schon zum Einsatz“, sagt Björn Grimm, Unternehmensberater für Hotellerie und Gastronomie und Inhaber von Grimm Consulting, der *Frankfurter Rundschau* von Ippen.Media. „Allerdings gibt es durch den EU-AI-Act klare Vorgaben, wonach zu Beginn klargestellt werden muss, dass der Gesprächspartner kein Mensch ist.“ In Artikel 50 wird eine „Transparenzverpflichtungen für Anbieter und Betreiber von bestimmten KI-Systemen“

festgelegt.

Der Hotelexperte schließt eine zunehmende Nutzung von KI nicht aus. Treiber des Wandels seien „Budgethotels oder Ketten, die kostenoptimiert arbeiten, um wettbewerbsfähige Zimmerpreise anbieten zu können“ – weniger kleine Familienbetriebe. In größeren Ketten und besonders im Businessbereich könnten Hybridmodelle sinnvoll sein. Standardfragen etwa nach Verfügbarkeit könnten automatisiert beantwortet werden, bevor die KI an einen Mitarbeitenden weiterleitet, der sich um individuelle Anliegen kümmert. „Es geht nicht darum, Personal zu ersetzen, sondern es gezielter einzusetzen und Arbeit zu substituieren“, sagt Grimm.

## Hotelexperte: Erwartungen der Gäste steigen stetig

Herausfordernd sei für viele Hotels und Gastronomiebetriebe, dass die Erwartungen der Gäste stetig stiegen – alles solle „sofort“ passieren: „Nach dem Motto: ‚Warum geht Ostersonntag keiner ans Telefon?‘ oder ‚Warum antwortet das Restaurant am Freitagabend nicht?‘ Dabei herrscht Hochbetrieb.“ Viele Gäste erwarteten eine schnelle Rückmeldung, wünschten sich aber gleichzeitig persönlichen Kontakt.

---

An dieser Stelle wird online ein interaktiver oder fremder Inhalt eingeblendet. Geben Sie die URL im Browser ein oder scannen Sie den QR-Code auf der ersten Seite.

---

Größere Ketten und Betriebe profitierten demnach stärker von der Digitalisierung als kleine Häuser, deren Publikum den persönlichen Austausch schätzt. Für sie sei Automatisierung oft eher eine „Belastung“, da der Nutzen weniger spürbar sei. Grimm betont jedoch: „Wenn man einen schlechten Prozess digitalisiert, hat man am Ende nur einen schlecht digitalisierten Prozess.“ KI könne unterstützen – aber Menschen sollten beteiligt bleiben. (Quellen: EU Artificial Intelligence Act, Tiktok, eigene Recherche)