

Berlin, 21. Mai 2026

a&o-Umfrage zum Einsatz von KI: ja zur Unterstützung, nein zu komplett autonom gesteuertem Buchungsprozess

- Mehr als 14.000 Befragte aus zwölf europäischen Ländern
- YouGov-Umfrage im Auftrag von a&o zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz bei der Buchung
- Unterstützung ja, Mehrheit noch gegen vollständige Automatisierung
- Wie Europas größte Hosteltkette die Ergebnisse nutzt



a&o setzt auf Kollaboration von Mensch und Künstlicher Intelligenz (KI): Housekeeping, Gästeservice sowie KI-gestützte Such-, Content- und Buchungsprozesse. Damit passt die a&o-Strategie zu den Gäste-Bedürfnissen, wie jetzt auch eine Umfrage unter mehr als 14.000 Befragten ergeben hat. CMO Phillip Winter: „Wir wollen Mehrwert durch Hilfestellung bieten.“ (Foto/Visualisierung: a&o Hostels).

Berlin – Wertvolle Ergebnisse einer Umfrage im Auftrag von a&o zum Thema Akzeptanz und Einsatz von Künstlicher Intelligenz: Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut Yougov hat über 14.000 Teilnehmende aus zwölf europäischen Ländern zum Buchungsverhalten befragt. Rund 56 Prozent schätzen KI für Empfehlungen und Vergleiche sowie 52 Prozent für Zeitersparnis; komplett KI-gesteuerte Buchungsprozesse werden aktuell mehrheitlich noch nicht akzeptiert (59 Prozent). CMO Phillip Winter sieht die a&o-Strategie „Mehrwert durch Hilfestellung“ bestätigt: „Wir setzen auf Mensch-KI-Partnerschaft und damit den effizienten Support durch Technologie.“

Der Ausbau virtueller (Sprach-)Assistenzen wie z.B. Voicebots für Buchungs-Hotlines oder die weitere Optimierung von Website-Inhalten für Large Language Models (LLM/große Sprachmodelle) werden durch die Umfrage-Erkenntnisse

vorangetrieben. KI-gestützte Such-, Content- und Buchungsprozesse verschaffen a&o bereits heute Wettbewerbsvorteile. KI-gestützte Tools erstellen zielgruppenspezifische Inhalte z.B. für Landingpages oder personalisierte Botschaften entlang der Customer Journey. Im Buchungsprozess setzt a&o auf assistive KI, etwa in Form von Chatbots und dialogbasierten Interfaces; Nutzer werden durch die Buchung geführt und ihre Fragen in Echtzeit beantwortet. Personalisierte Angebote und dynamische Preis- und Verfügbarkeitsdarstellungen bieten maßgeschneiderte Lösungen.

Darüber hinaus kommt KI in weiteren Bereichen erfolgreich zum Einsatz, z.B. reinigen vollautomatisierte Roboter stark frequentierte Bereiche.

Phillip Winter: „Die Ergebnisse unserer Umfrage bestätigen klar unseren Ansatz: Wir treiben den Einsatz von KI als Unterstützung konsequent voran. Unser Fokus liegt darauf, repetitive Aufgaben zu reduzieren und gleichzeitig mehr Raum für echten Gästeservice zu schaffen.“ KI sei, so Winter, Innovations- und damit Wachstumskraft für das Unternehmen.

Umfrage-Erkenntnisse für mehr Akzeptanz nutzen

Durchgeführt wurde die repräsentative Umfrage im Februar/März¹. Neben klaren Voten der Zustimmung bzw. Ablehnung implizieren teils hohe „Weiß nicht-Werte“ (z.B. „KI passt nicht zu meinen Bedürfnissen“) Skepsis und fehlendes Wissen. Mehr Transparenz und Aufklärung können als Hebel für eine höhere Akzeptanz von KI genutzt werden. Phillip Winter: „a&o als Innovationsführer setzt auf noch mehr Nachvollziehbarkeit und somit mehr Akzeptanz von künstlicher Intelligenz.“

Über a&o Hostels

a&o wurde im Jahr 2000 vom heutigen CEO Oliver Winter in Berlin gegründet. Das Unternehmen betreibt derzeit 45 Standorte mit rund 31.300 Betten in 31 Städten und zehn europäischen Ländern. Getreu dem Motto „everyone can travel“, ermöglicht a&o das Reisen zum bezahlbaren Preis. Rucksacktouristen gehören ebenso wie Alleinreisende, Familien, Schulklassen und Vereine zum Kern-Gästesegment von a&o. Auch die Zahl der Businessreisenden und Senioren nimmt weiter zu. Im ersten Halbjahr 2025 verzeichnete a&o 1,4 Millionen Gäste, 3,1 Millionen Übernachtungen und erreichte eine Auslastung von 73 Prozent. Mit 6,2 Mio. Übernachtungen, 2,8 Mio. Gästen und einem Umsatz von 232,4 Mio. Euro war 2024 das bisher erfolgreichste Jahr in der Unternehmensgeschichte. Im Rahmen der Nachhaltigkeits-Strategie werden die Maßnahmen zur weiteren Verringerung der CO2e-Emissionen je Übernachtung vorangetrieben. Seit Ende 2023 sind StepStone Group und Proprium Capital Partners Eigentümer von a&o. Neue Standorte 2026/25: Manchester, London, Mailand, Florenz, Brüssel. Mehr unter <https://www.aohostels.com/de/>

¹Yougov: „Die dargestellten Werte stellen den aggregierten Wert aus zwei aufeinanderfolgenden Skalenpunkten (Top2Box) dar. Die Daten dieser Befragung basieren auf Online-Interviews mit Mitgliedern des YouGov Panels, die der Teilnahme vorab zugestimmt haben. Für diese Befragung wurden im Zeitraum 23. und 25.02.2026 insgesamt 14648 Personen befragt. Die Erhebung wurde nach Alter, Geschlecht und Region quotiert und die Ergebnisse anschließend entsprechend gewichtet. Die Ergebnisse sind repräsentativ für die Wohnbevölkerung des jeweiligen Landes ab 18 Jahren. Die Befragung wurde in Deutschland, Tschechien, Ungarn, Polen, Dänemark, Belgien, Niederlande, Österreich, Italien UK, Frankreich und Spanien durchgeführt.“