

**Arbeitshilfe 101**

# **Generative Künstliche Intelligenz in der Wohnungswirtschaft**

Technologien, Rahmenbedingungen und Anwendung im Unternehmen

August 2025

## Vorwort

Als „eine der tiefgreifendsten Technologien, an denen die Menschheit je gearbeitet hat“ charakterisierte Sundar Pichai, CEO von Alphabet (Google), generative Künstliche Intelligenz. Weltweit investieren allen voran große Digitalkonzerne in den USA und China Milliarden in die Weiterentwicklung immer ausgefeilterer intelligenter Modelle, Bots und Agenten.

Mit dem EU-AI-Act ist von der Europäischen Union erstmals ein verbindlicher Rechtsrahmen definiert worden, in dem sich KI-Anwendungen und -Betreiber in Europa zukünftig bewegen müssen. Ebenfalls gibt es kaum eine Anwendungsdiskussion, bei der die Teilnehmer nicht Fragen zum Datenschutz stellen. Das Spannungsfeld zwischen den enormen Chancen aber auch Risiken durch Deepfakes oder Einsatz und Verhalten in sensiblen Bereichen, das die KI-Technologie für Politik, Wirtschaft und Gesellschaft bedeutet, ist bei keiner Technologie aktuell ausgeprägter.

Auch die Wohnungswirtschaft als potenzieller Nutzer und somit Betreiber von KI-Systemen befindet sich in diesem Spannungsfeld: Während das Potenzial, mittels KI-gestützter Bots die Kommunikation mit den Mietenden zu revolutionieren und einfache, aber zeitraubende interne Aufgaben zu automatisieren, riesig ist, treiben auch unsere Mitgliedsunternehmen Sorgen über den richtigen Umgang mit diesen Technologien, die Akzeptanz der Mitarbeiter oder Datenschutz und Datensicherheit, um.

Mit dieser Arbeitshilfe wollen wir verfügbare Technologien, relevante Rahmenbedingungen und Anwendungsbereiche zusammenfassend darstellen und erläutern. Ziel ist es, einen Beitrag zum Verstehen dieser Technologie und deren Integration in unsere Arbeit zu leisten sowie Wohnungsunternehmen bei der Nutzung und Einführung von generativer künstlicher Intelligenz zu unterstützen. Die rasante Technologie- und Anwendungsentwicklung und die Ideenfindung in den Unternehmen lässt es nicht zu, bestimmte Anwendungen generativer KI herauszugreifen und als „gesichert“ darzustellen.

Wir müssen diese Technologie verstehen. Für unsere Mitarbeitenden ist sie direkt erlebbar und schnell in berufliche und private Aufgaben zu integrieren. Diese Dynamik und leichte Erlebbarkeit gilt es, in unserer Arbeit in der Wohnungswirtschaft aufzugreifen.

Ich bedanke mich für die Erstellung dieser Arbeitshilfe bei Jan Elfert, bauverein AG Darmstadt, Dr. Florian Remark, STRATEGION GmbH, Sophie Quast, DOMUS Consult GmbH, RA Marcus M. Hotze, HEUSSEN Rechtsanwaltsgesellschaft mbH und Steffen Kipple, VdW Bayern Treuhand, sowie innerhalb des GdW bei Dr. Claus Wedemeier, Arne Rajchowski, Timo Wanke und Clemens Drzimalla.



Axel Gedaschko

Präsident

GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung: Generative Künstliche Intelligenz und deren Anwendung</b>	<b>1</b>
1.1	Begriffsbestimmung und Funktionsweise	1
1.2	Blick in Vergangenheit und Zukunft	2
<b>2</b>	<b>Technologien und Anwendungen innerhalb der generativen KI</b>	<b>3</b>
2.1	Funktionsweise generativer KI-Anwendungen – Large Language Modelle	3
2.2	Exkurs: Wahrscheinlichkeit versus Wirkliches Wissen	4
2.3	Arten von KI-Modellen	5
2.4	Bots, Agenten und Assistenten	8
2.5	Verbindung von Sprachmodellen der generativen KI (LLM) mit strukturierten Daten und Software-Anwendungen	9
2.6	RAG Retrieval-Augmented Generation (RAG): Nutzung von generativer KI für das interne Wissensmanagement	11
<b>3</b>	<b>Anwendungsfälle für die Wohnungswirtschaft</b>	<b>12</b>
3.1	Wissensnutzung und Wissensgenerierung	12
3.2	Transformation von Prozessen und Aufgaben	14
3.3	Software-Entwicklung und Erstellung von maschinenlesbaren Software- Elementen	15
<b>4</b>	<b>KI-Regulierungsanforderungen durch den EU-AI-Act</b>	<b>17</b>
4.1	Zusammenfassung des EU-AI-Acts	17
4.2	Datenverarbeitung	21
4.3	Urheberrecht	25
<b>5</b>	<b>Ethische Fragen</b>	<b>28</b>
5.1	Barrierefreiheit	28
5.2	Vermeidung von Diskriminierung	29
5.3	Kommunikation mit den Anwendern	30
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung und Empfehlungen</b>	<b>32</b>
<b>7</b>	<b>Anhang</b>	<b>35</b>
7.1	Vorlage: Interne Arbeitsrichtlinie zur KI-Nutzung	35
7.2	Toolbox: Beispielhafte KI-Software im Überblick (Stand: August 2025)	40
7.3	Praxisbeispiel: Projektplan für die Einführung eines KI-Tools der bauverein AG	42
7.4	Glossar	44

# 1 Einführung: Generative Künstliche Intelligenz und deren Anwendung

## 1.1 Begriffsbestimmung und Funktionsweise

Künstliche Intelligenz fungiert als Sammelbegriff für verschiedene, hochkomplexe technische Verfahren und Methoden, die menschliche Fähigkeiten imitieren und ergänzen. Diese umfassen Mustererkennung, maschinelles Lernen oder Wissensmodellierung für Expertensysteme. Viele dieser Verfahren und Methoden gibt es bereits seit Jahrzehnten und sie begleiten uns im Arbeits- und Lebensalltag. „Kunden kauften auch“ – Analysen und Vorschläge nutzen zum Beispiel bekannte Assoziations- und Clusteranalysen.

Generative KI-Modelle bilden ein Teilgebiet der Künstlichen Intelligenz und umfassen verschiedene Methoden und Verfahren. Enorme technische Fortschritte und Forschungsergebnisse haben dies in den letzten Jahren erst möglich gemacht. Die Verarbeitung natürlicher Sprache, Aufbau und Betrieb von neuronalen Netzen und das „Anlernen“ verbinden die Anbieter von Sprachmodellen immer klüger miteinander. Sie trainieren ihre Modelle mit enormen Datenmengen und lernen dabei aus „Mustern“ vorhandener Daten.

Daraus resultierend können generative KI-Modelle neue Inhalte wie Texte, Bilder, Musik und Videos erzeugen (generieren). Aufgrund ihres hohen Generalisierungsgrads können derartige Modelle in einer Vielzahl von Anwendungsfällen genutzt werden, die traditionell Kreativität, menschliches Verständnis oder einfach nur Fleiß und Konzentration erfordern. Dazu gehören mitunter Anwendungen, in denen Texte übersetzt oder klassifiziert, große Datenmengen aufbereitet oder visuelle Darstellungen erzeugt oder verbessert werden sollen.

Generative Künstliche Intelligenz ist mehr als nur die nächste Evolutionsstufe nach dem Digitalisierungszeitalter. Digitalisierung beschreibt die Virtualisierung bzw. die Software-Werdung von Prozessen und Aufgaben, mit dem Ziel der Problemlösung aus Nutzersicht. Noch wichtiger als die Technologie ist bei der Digitalisierung die konsequente Nutzerorientierung. Generative Künstliche Intelligenz führt Digitalisierung nicht einfach fort. Es erhöht technische Potentiale und setzt direkt auf eine Vielzahl von Technologien und Entwicklungen auf und durchdringt diese. In Datenbanken gespeicherte strukturierte Inhalte können direkt in natürlicher Sprache bearbeitet werden. Eingabemasken für repetitive Prozesse werden überflüssig. Generative KI erkennt den notwendigen Prozess und führt selbstständig Prozessschritte durch. Messdaten aus Messeinrichtungen oder Heizungsanlagen sind nicht nur direkt anbindbar, sie bilden gleichzeitig neue Trainingsdaten.

Grundsätzlich unterschieden wird dabei zwischen *schwacher* und *starker* KI:

*Schwache* KI-Systeme sind im engeren Sinne nicht selbst intelligent, sondern simulieren intelligentes Verhalten mithilfe von Algorithmen. Ein Beispiel hierfür ist die wohl bekannteste generative KI-Anwendung ChatGPT, in der Texte oder Bilder auf Grundlage von mit Internet-Daten trainierten Sprachmodellen generiert werden. Die generierten Texte werden von ChatGPT dabei jedoch weder verstanden noch durch Emotionen oder Bewusstsein beeinflusst, sondern rein mittels statistischer Grundlage (Zusammenfassung sämtlicher Trainingsdaten) wiedergegeben.

*Starke* KI-Systeme (Artificial General Intelligence) hingegen würden Inhalte verstehen und über ein Bewusstsein oder sogar Emotionen verfügen. Das System wäre somit in der Lage, kognitive Aufgaben wie ein Mensch zu lösen. Trotz beeindruckender technischer Weiterentwicklung der KI-Systeme gibt es bis heute kein wirklich starkes KI-System.

## **1.2 Blick in Vergangenheit und Zukunft**

Als Geburtsstunde der KI-Forschung gilt die Dartmouth-Konferenz im Jahr 1956. Zwanzig Jahre nach der legendären Turing-Maschine versammelten sich in New Hampshire/ USA führende Wissenschaftler um den US-Informatiker John McCarthy und diskutierten Themen wie maschinelles Lernen oder Sprachverarbeitung erstmals unter dem Begriff „Künstliche Intelligenz“.

1966 sorgte ELIZA für Aufsehen: Der „Therapie-Chatbot“ des Berliner Informatikers Joseph Weizenbaum führte anhand vorab antrainierter Antworten Gespräche, bei denen das Gegenüber nicht bemerkte, statt mit einem Menschen mit einer Maschine zu kommunizieren. Weitere Erfolge KI-gestützter Bots blieben jedoch aus, weswegen es erst in den 1980er- bis 90er-Jahren zu ersten – damals noch teuren und unflexiblen – KI-Anwendungen in Industrie und Unternehmen kommt.

Durch den Aufstieg neuer Technologien im maschinellen Lernen auf Grundlage besserer Hardware-Komponenten und einer immer größer werdenden Datenbasis steigt die Performance der KI-Anwendungen: Intelligenter Software gelingt 1997 erst der Sieg über den amtierenden Schachweltmeister; 2016 dann über den amtierenden Weltmeister im komplexeren chinesischen Spiel Go.

Mit Veröffentlichung von ChatGPT im Jahr 2022 wurde die Leistungsfähigkeit generativer KI erstmals breitenwirksam und sofort erlebbar. Nachdem KI zuvor kompliziert und unzugänglich eher in Fachanwendungen und kleinteilig eingesetzt wurde, ist ChatGPT ein Meilenstein. Der große Erfolg der Anwendung mit über einer Million registrierter Nutzer innerhalb von fünf Tagen befeuerte dabei auch die Debatte über den verantwortungsvollen Umgang mit dieser neuen Technologie. Der EU-AI-Act (vgl. Kapitel 3.1) stellt 2024 als weltweit erste Regulierungsmaßnahme neben der technischen Dimension von KI nun auch ethische Fragen und die Verantwortung von Anbietern in den Vordergrund und gibt einen Ausblick, welche gesellschaftlichen, ökonomischen und politischen Fragen sich aus der stetigen Weiterentwicklung der KI-Modelle noch ergeben werden.

In Zukunft wird die Leistungsfähigkeit von KI-Modellen weiter zunehmen – insbesondere da die Datenbasis wächst: Schon im Jahr 2024 sind weltweit 153 Zettabyte (1 Zettabyte =  $10^{21}$  Byte) an Daten gespeichert und Wissenschaftler erwarten, dass sich dieser Wert bis 2028 noch verdoppeln wird. Auch die Forschung an „starker“ KI wird in den nächsten Jahren im Fokus stehen. Es ist in jedem Fall zu erwarten, dass wir sowohl bei der Entwicklung von KI-Modellen und deren Leistungsfähigkeit als auch bei der Integration in unseren Arbeitsalltag, in unsere Bestandssysteme, erst am Anfang stehen.

## 2 Technologien und Anwendungen innerhalb der generativen KI

### 2.1 Funktionsweise generativer KI-Anwendungen – Large Language Modelle

Ein generatives KI-System besteht nicht nur aus einem KI-Modell. Es ist in der Regel eingebettet in eine klassische regelbasierte Software, die aus mehreren Teilen bestehen kann. Diese Unterteilung ist auch für die immanente Datenschutz-Debatte interessant. Tools für generative KI unterscheiden sich nicht zwingend von bekannten Software-Systemen im Kontext von Datenschutzzanalysen. Folgende Systembestandteile finden wir häufig vor:

- *Frontend* (Benutzerschnittstelle): Eine Webanwendung, App oder Chatfenster. Hier gibt der Nutzer seine Eingabe ein (z. B. eine Frage, ein Prompt, ein Bild). Diese Komponente ist gewöhnlich normale, regelbasierte Software.
- *Backend* (Steuerlogiken und Datenflüsse): Diese Schicht verarbeitet die Eingaben technisch (z. B. Speicherung der Daten und Aufbereitung für das KI-Modell), ruft dann ein generatives KI-Modell über eine API auf (z. B. Mistral oder Deepseek), empfängt die Antwort und bereitet diese auf. Dieser Teil enthält oft keine eigene Intelligenz, sondern ist einfach steuernde Logik, wie bei jeder Software.
- *KI-Komponente* (das eigentliche Modell): z. B. ein Modell wie GPT-4 oder ein Bildmodell wie DALL·E. Diese Modelle berechnen mit trainierten, neuronalen Netzen eine statistisch wahrscheinliche „Antwort“ auf die Eingabe. Die Modelle „verstehen“ die Welt nicht, sie erkennen nur Muster.

Eine weitere Ebene ist die interne Arbeits- und Funktionsweise der KI-Komponente selbst. Abbildung 1 zeigt vereinfacht die Funktionsweise eines Sprachmodells. Im Gegensatz zu einer Volltext Outlook-Suche verarbeitet ein Sprachmodell keine Texteingabe als „Gesamttext“, sondern zerlegt die Eingabe in definierte kleine Bestandteile, sog. Token. Diese Token sind die Basis für die weitere Bearbeitung. Das Sprachmodell selbst „lernt“ dabei nicht durch die getätigten Eingaben, sondern verarbeitet diese lediglich.

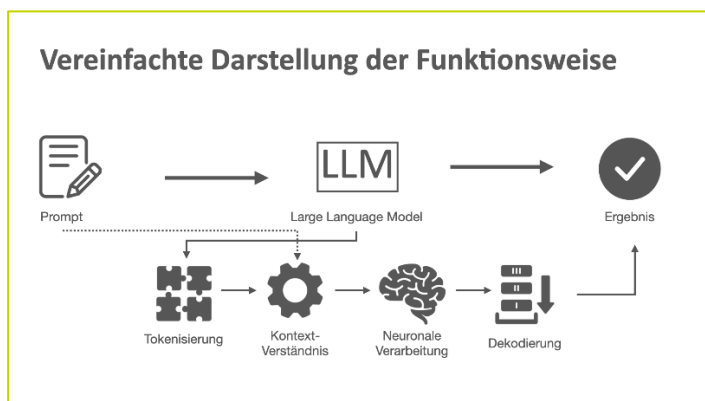


Abbildung 1: Funktionsweise eines Sprachmodells für generative KI (Quelle: Ewa Berg, DigiWoh)

Große Sprachmodelle (LLMs), die Basis von Anwendungen generativer KI, weisen in der Anwendung und ihrer Funktionsweise spezifische Charakteristika auf, die oftmals zu Missverständnissen führen. Nachfolgend finden Sie nähere Erläuterungen zur Funktionsweise und Charakteristika von LLMs.

## 2.2 Exkurs: Wahrscheinlichkeit versus Wirkliches Wissen

Sprachmodelle, wie wir sie heute kennen, basieren auf der Analyse riesiger Textmengen. Sie arbeiten im Kern mit Wahrscheinlichkeiten, die festlegen, welche Wörter in einer bestimmten Reihenfolge am wahrscheinlichsten aufeinanderfolgen. Beim Training werden die Modelle mit Billionen von Wörtern aus dem Internet, Büchern und anderen Quellen trainiert.

Aus diesen Daten lernen sie komplexe Muster, grammatikalische Strukturen und den Kontext von Wörtern. Wenn wir also fragen, „Was ist die Hauptstadt von Frankreich?“, sucht das Modell nicht in einer internen Wissensdatenbank. Stattdessen hat es gelernt, dass die Wörter „Hauptstadt von Frankreich“ in den Trainingsdaten oft in unmittelbarer Nähe des Wortes „Paris“ auftauchen. Es ist also statistisch hoch wahrscheinlich, dass „Paris“ die korrekte Antwort ist. Die Modelle verfügen demnach nicht über ein bewusstes Weltwissen im menschlichen Sinne; sie erzeugen ihr „Wissen“ aus den statistischen Beziehungen zwischen Wörtern und den Mustern, die sie in den Daten erkannt haben.

Neuere Modelle ergänzen dieses „Wahrscheinlichkeitswissen“ durch Internetsuchen, Quellen mit gesichertem Wissen und Maßnahmen, um logisches Denken zu integrieren (siehe dafür Reasoning-Modelle). Es ist von entscheidender Bedeutung, das innere Funktionieren von KI-Sprachmodellen zu verstehen, da sich ihre Fähigkeiten und Limitationen je nach Architektur fundamental unterscheiden. Ein standardmäßiges Sprachmodell, wie es in vielen Chatbots zum Einsatz kommt, basiert primär auf statistischen Wahrscheinlichkeiten und dem erlernten Mustererkennungsverfahren aus seinen Trainingsdaten. Es generiert Text, der plausibel klingt, ohne die Notwendigkeit, eine logische Kette von Argumenten zu verfolgen. Im Gegensatz dazu sind Reasoning-Modelle darauf ausgelegt, komplexe Aufgaben wie Problemlösungen zu bewältigen. Sie verwenden spezielle Architekturen und Trainingsmethoden, die es ihnen ermöglichen, über mehrere Schritte zu denken und Kausalketten zu bilden.

Auch Modelle mit Deep Research unterscheiden sich stark. Diese sind darauf spezialisiert, große Mengen an Informationen aus verschiedenen Quellen zu synthetisieren und zu verknüpfen, um fundierte Antworten zu generieren, ähnlich wie ein Experte. Das Training und die Qualität der verwendeten Daten sind hierbei entscheidend. Ein Reasoning-Modell, das mit einer breiten Palette von Logikaufgaben und mathematischen Problemen trainiert wurde, wird in diesem Bereich deutlich besser abschneiden als ein Deep Research-Modell, das mit einem Fokus auf faktische Informationen trainiert wurde. Diese Unterschiede im Design und Training bestimmen letztendlich, welche Art von Aufgaben ein Modell zuverlässig bearbeiten kann und wo seine Grenzen liegen.

Trotz ihrer scheinbaren Fähigkeit, sich an frühere Konversationen zu „erinnern“, ist es ein weit verbreiteter Irrglaube, dass große Sprachmodelle (LLMs) Daten aktiv speichern. LLMs sind im Kern darauf trainiert, Muster in den Eingabedaten zu erkennen und auf dieser Grundlage die wahrscheinlichste Fortsetzung zu generieren. Sie speichern keine spezifischen Konversationen oder Nutzereingaben. Was wir als Gedächtnis wahrnehmen, ist in der Regel das Ergebnis vorgelagerter oder nachgelagerter IT-Systeme.

Diese Systeme können beispielsweise den Chat-Verlauf protokollieren und ihn bei jeder neuen Anfrage als Kontext mit an das Sprachmodell senden. Das Modell erhält dann bei jeder Interaktion den gesamten vorherigen Text, um eine kohärente Antwort zu erstellen. Die LLMs selbst verarbeiten die Daten in Echtzeit und behalten keine dauerhaften „Spuren“ der spezifischen Eingaben der Nutzer. Das bedeutet, dass das "Wissen", das sie in einem bestimmten Moment generieren, neu geschaffen und nicht aus einem internen Speicher abgerufen wird.

Die Art und Weise, wie wir ein Sprachmodell ansprechen, ist relevant für die Qualität des Ergebnisses. Es ist nicht davon auszugehen, dass jede Frage zum gleichen Ergebnis führt: Prompts sind nicht gleich Prompts. Ein einfacher, unpräziser Prompt wie "Schreibe einen Text über den Klimawandel" liefert meist eine generische, oberflächliche Antwort, die das Modell aus den am häufigsten vorkommenden Mustern seiner Trainingsdaten ableitet. Reasoning Modelle nehmen wir hiervon mal aus, siehe dafür Kapitel 2.2.

Um jedoch ein spezifisches, nützliches Ergebnis zu erzielen, ist eine sorgfältig formulierte Eingabe unerlässlich. Ein Prompt, der Kontext, eine spezifische Zielgruppe, den gewünschten Stil oder die gewünschte Länge festlegt, wie z.B. "Schreibe eine kurze, argumentative Erläuterung für einen Mieter einer Wohnungsgenossenschaft, der erörtert, warum es notwendig und hilfreich ist vernetzte Rauchwarnmelder zu nutzen", wird das Modell dazu anleiten, eine präzisere und relevantere Antwort zu generieren.

Die „richtige Eingabe“ dient als Wegweiser für das Modell, um die Unendlichkeit der möglichen Textkombinationen auf eine sinnvolle und zielgerichtete Antwort einzugrenzen.

### **2.3 Arten von KI-Modellen**

Für Wohnungsunternehmen ist es entscheidend, die unterschiedlichen Fähigkeiten und Einsatzbereiche verschiedener KI-Modellarten zu verstehen, um deren Potenzial optimal nutzen zu können. Die Wahl des richtigen Modells hängt stark von der jeweiligen Aufgabenstellung und den benötigten Funktionen ab.

#### *Klassische Large Language Models (LLMs)*

Klassische LLMs sind darauf trainiert, Muster in riesigen Textdatensätzen zu erkennen und auf dieser Grundlage kohärenten und grammatikalisch korrekten Text zu generieren. Ihr "Wissen" ist implizit in den statistischen Beziehungen der Trainingsdaten verankert. Sie sind exzellent im Verfassen von Texten, Zusammenfassen, Übersetzen und Beantworten von Fragen, deren Antworten direkt aus den Trainingsdaten ableitbar sind.

### **Einsatzbereich klassischer LLMs im Wohnungsunternehmen:**

**Kommunikation:** Automatisierte Erstellung von E-Mails, Mieterinformationen, FAQ-Antworten.

**Inhaltsgenerierung:** Entwürfe für Marketingtexte, Objektbeschreibungen.

**Erste Anlaufstelle:** Einfache Chatbot-Funktionen für häufig gestellte Fragen.

Stärken: Hohe Sprachkompetenz, vielseitig in der Textgenerierung, gute Basis für viele Anwendungen.

Schwächen: Fehlen von echtem Weltwissen und logischem Denkvermögen; Antworten basieren auf Wahrscheinlichkeiten, nicht auf Verständnis.

### *Modelle mit Reasoning (Logischem Denkvermögen)*

Diese Modelle sind über die reine Textgenerierung hinaus darauf ausgelegt, logische Schlussfolgerungen zu ziehen und Probleme über mehrere Schritte hinweg zu lösen. Sie können kausale Zusammenhänge erkennen, Argumentationsketten aufbauen und komplexe Anweisungen befolgen, die ein sequenzielles Denken erfordern.

### **Einsatzbereich von Reasoning-Modellen im Wohnungsunternehmen:**

**Prozessautomatisierung:** Unterstützung bei der Abwicklung komplexer Anfragen, die mehrere logische Schritte erfordern (z.B. "Welche Mieter haben im letzten Quartal ihre Miete zu spät bezahlt und welche Mahnstufen wurden ausgelöst?").

**Entscheidungsunterstützung:** Analyse von Daten zur Identifizierung von Trends oder Anomalien (z.B. "Warum steigen die Nebenkosten in Objekt X im Vergleich zu Objekt Y?").

Stärken: Fähigkeit zur Problemlösung, logische Konsistenz, besseres Verständnis komplexer Anfragen.

Schwächen: Erfordern oft präzisere Prompts; können bei unzureichenden Daten oder zu komplexen, nicht-trainierten Logikproblemen an ihre Grenzen stoßen.

## Modelle mit Internetsuche

Im Gegensatz zu klassischen LLMs, deren Wissen auf ihren Trainingsdaten endet, können diese Modelle aktiv das Internet durchsuchen, um aktuelle Informationen zu finden. Sie kombinieren die Fähigkeit zur Textgenerierung mit der Fähigkeit, Suchanfragen zu formulieren, Suchergebnisse zu analysieren und die relevanten Informationen in ihre Antwort zu integrieren. Dies ermöglicht ihnen, auf Ereignisse oder Daten zu reagieren, die nach ihrem letzten Training aufgetreten sind.

### **Einsatzbereich von Modellen mit Internetsuche im Wohnungsunternehmen:**

**Marktanalyse:** Recherche aktueller Mietpreise, Immobilienentwicklungen oder rechtlicher Änderungen.

**Standortanalyse:** Informationen zu Infrastruktur, Demografie oder lokalen Gegebenheiten für potenzielle Objekte.

**Allgemeine Anfragen:** Beantwortung von Fragen, die aktuelle externe Informationen erfordern (z.B. "Wie hoch ist die durchschnittliche Angebotsmiete in Potsdam Babelsberg im Vergleich zur durchschnittlichen Bestandsmiete?").

Stärken: Zugriff auf aktuelle Informationen, breites Spektrum an Wissen, Überwindung der "Wissensgrenze" der Trainingsdaten.

Schwächen: Abhängig von der Qualität der Suchergebnisse; Gefahr der Verbreitung von Fehlinformationen aus unzuverlässigen Quellen; kann langsamer sein als Modelle ohne Suche.

## Modelle mit agentischen Elementen

Eine relativ junge Weiterentwicklung generativer KI-Lösungen sind Large Action Models (LAM), die aufbauend auf einer Datenbasis nicht nur neue Inhalte generieren, sondern auch Aufgaben und Prozesse ausführen kann. Ein gutes Beispiel hierfür sind KI-Agenten, die – anders als regelbasiert funktionierende digitale Bots – mit hoher Autonomie und Lernfähigkeit automatisiert Prozesse innerhalb von Software-Lösungen anstoßen und automatisieren können.

Sie können Sub-Ziele definieren und Werkzeuge (Tools) (z.B. APIs, Software-Funktionen) oder Feedbackschleifen nutzen, um ihre Leistung zu verbessern. Sie agieren als autonome "Agenten", die proaktiv handeln können, um ein übergeordnetes Ziel zu erreichen. MCP ist eine Schlüsseltechnologie, die es LLMs ermöglicht, solche agentischen Elemente zu entwickeln.

### **Einsatzbereich von Modellen mit agentischen Elementen in Wohnungsunternehmen:**

**Automatisierte Prozessketten:** Bearbeitung von Mieterwechseln (Mietvertrag erstellen, Schlüsselübergabe planen, Nebenkostenabrechnung anstoßen).

**Proaktives Management:** Überwachung von Systemen und automatische Auslösung von Wartungsaufträgen bei Fehlermeldungen.

**Mieter-Self-Service:** Ermöglichen von komplexen Aktionen für Mieter (z.B. Terminbuchungen, Schadensmeldungen mit automatischer Weiterleitung an Handwerker).

Stärken: Hohes Maß an Automatisierung, Fähigkeit zur Ausführung komplexer, mehrstufiger Aufgaben, proaktives Handeln.

Schwächen: Höhere Komplexität in der Implementierung und Überwachung; erfordert robuste Sicherheitsmechanismen und Fehlerbehandlung; potenzielle Risiken bei Fehlinterpretationen von Aktionen.

## **2.4 Bots, Agenten und Assistenten**

Für die Art und Weise, wie wir als Nutzer mit generativen KI-Systemen arbeiten, gibt es eine Reihe von Möglichkeiten. Sie zielen darauf ab, unsere Interaktionen mit dem System zu vereinfachen als auch die Art und Weise, wie uns das KI-System konkret unterstützen kann. Im Folgenden stellen wir drei methodische Ansätze vor, die leider in absolut unterschiedlichen Ausprägungen und Bezeichnungen in Tools und Diskussionen verwendet werden. Unsere Beschreibungen und Definitionen erheben nicht den Anspruch auf Vollständigkeit und letzte Klarheit. Sie haben das Ziel, uns als Nutzer ein Gefühl für die Unterschiede und Gemeinsamkeiten dieser grundsätzlichen methodischen Ansätze zu vermitteln.

Bots und Agenten sind kommunikationsfähige Software-Systeme, die oftmals in ähnlichen Anwendungsfällen – zumeist im Kundenkontakt – eingesetzt und daher oft miteinander verwechselt werden. Sie unterscheiden sich jedoch in ihrer Komplexität und ihrem Grad an Intelligenz bzw. Autonomie, mit der sie auf Eingaben antworten.

*Bots* sind regelbasierte Systeme mit nur geringer Intelligenz und keiner eigenen Entscheidungsfindung außerhalb eines vorab eng abgesteckten Rahmens. Der Bot wird auf ein bestimmtes Thema, wie die Beantwortung gängiger Mieteranfragen oder FAQs zur Unternehmenswebsite, trainiert und reagiert dann auf diese Anfragen mit vorab definierten Antworten. Sobald eine Mieteranfrage außerhalb des definierten Fragenkatalogs steht oder anders formuliert wird, kann der Bot die Frage lediglich aufnehmen und muss mittels allgemeiner Floskeln um Umformulierung der Frage bitten oder an einen Mitarbeiter verweisen.

*Assistenten* hingegen haben bereits einen etwas flexibleren Handlungsrahmen und können basierend auf einer Aufgabe/ Frage (Prompt) verschiedene Lösungen auf Grundlage der Daten, auf die das System trainiert wurde, finden (Reasoning). Dennoch hat der Assistent im Vergleich zum Agenten noch ein recht starres Regelwerk mit einem Autonomiegrad lediglich auf Inhaltsebene, jedoch nicht in der Methodik.

*Agenten* können mit einem höheren Grad an Intelligenz und Autonomie auch eigenständig Entscheidungen treffen und zielorientiert auch außerhalb eines vorab definierten Frageprotokolls Rückfragen stellen. Durch seine Lern- und Anpassungsfähigkeit werden Agenten daher zumeist für komplexere Anwendungsfälle wie persönliche Assistenten (z.B. Siri, Google Assistant) oder die autonome Steuerung technischer Anlagen eingesetzt. Auch Agenten sind jedoch keine starke künstliche Intelligenz, da auch sie im engen Rahmen vordefinierte Strategien verfolgen und nicht wie ein Mensch abstrahieren oder mit eigenem Bewusstsein kreativ neue Inhalte bzw. Ziele entwickeln können.

Die Hauptunterschiede zwischen Bots, Assistenten und Agenten fasst folgende Tabelle zusammen:

	<b>KI-Bot</b>	<b>KI-Assistent</b>	<b>KI-Agent</b>
Komplexität	niedrig	mittel	hoch
Autonomie	keine	nur inhaltlich	inhaltlich und methodisch
Fähigkeiten	Eingeschränkte Interaktion auf Grundlage vordefinierter Regeln.	Ausführung einfacher Aufgaben, Ausgabe von Informationen und Empfehlungen, aber ohne eigene Entscheidung	Ausführung komplexer, mehrstufiger Aufgaben. Lern- und Anpassungsfähigkeit. Eigenständige Entscheidungen.
Interaktion	Reaktion auf eindeutige Befehle	Reaktion auf Nutzeranfragen	Proaktiv

Abbildung 2: KI-Bots, KI-Assistenten und KI-Agenten im Vergleich

## 2.5 Verbindung von Sprachmodellen der generativen KI (LLM) mit strukturierten Daten und Software-Anwendungen

Arbeiten wir mit KI-Anwendungen wie ChatGPT oder Claude nutzen wir gewöhnlich nur das dahinterliegende Modell direkt und kommunizieren mit diesem über eine Eingabemaske. Je nach Anwendung ist auch möglich, dass wir Dateien oder Bilder zusätzlich zur Eingabe zur Verfügung stellen, um mehr Kontext bereitzustellen oder insgesamt mit diesen Dateien (z.B. Zusammenfassungen) zu arbeiten.

Das Model-Context-Protocol (MCP) ist ein offener Standard, der entwickelt wurde, um die Anbindung von KI-Anwendungen (wie LLMs) direkt an externe Datenquellen und Software zu vereinheitlichen und zu vereinfachen. Es wurde 2024 vom Unternehmen Anthropic eingeführt und hat das Ziel, sich als Branchenstandard zu etablieren.

Das primäre Ziel von MCP ist die Standardisierung der Kommunikation zwischen LLMs und externen Quellen. Anstatt für jede KI-Anwendung und jede Datenbank individuelle, spezialisierte Schnittstellen (APIs) entwickeln zu müssen, schafft MCP ein gemeinsames, dokumentiertes Protokoll.

Dies ist vergleichbar mit der universellen Anwendbarkeit von USB bei Hardware, die eine Vielzahl von Geräten über einen einzigen Standard verbindet. Darüber hinaus ermöglicht MCP sichere, bidirektionale Verbindungen zwischen KI-Systemen und Datenquellen. Dadurch können LLMs nicht nur aktuelle, strukturierte Daten abrufen, sondern auch Aktionen in externen Systemen ausführen.

### **Anwendung in der Wohnungswirtschaft**

Wir können über MCP direkt LLMs und Datenbanken oder Excel-Tabellen koppeln und in natürlicher Sprache mit diesen „Daten“ arbeiten. Es ist auch möglich, dass wir Vorgaben z. B. für Prüfungen oder Berichte einlesen lassen, und die KI nutzt die Vorgaben für die Erstellung des gewünschten Ergebnisses.

Zusätzlich ist es möglich, dass wir mit Software, die über eine offene API verfügt, direkt die KI koppeln können und alle über die API verfügbaren Funktionen ausführen lassen können. Einzig eine passende MCP-Anbindung muss dafür gebaut werden, das ist aber für gut dokumentierten APIs keine wirkliche Einschränkung.

Die Architektur von MCP basiert auf zwei Hauptkomponenten:

- *Host-Anwendung*: Dies ist die eigentliche KI-Anwendung (z.B. ein spezialisiertes Desktop-Programm mit integriertem LLM). Innerhalb dieser Host-Anwendung agiert ein *MCP-Client* als Zwischenschicht, der die Verbindung zu spezifischen MCP-Servern verwaltet.
- *MCP-Server*: Dieser Server ist die Schnittstelle zu externen Funktionen, Datenquellen oder Aktionen. Er stellt dem LLM beispielsweise den Zugriff auf eine Unternehmensdatenbank, ein Customer-Relationship-Management (CRM)-System oder eine Web-API zur Verfügung.

Ein praktisches Beispiel verdeutlicht die Funktionsweise:

Eine KI soll einen **aktuellen Bericht abrufen und diesen anschließend per E-Mail versenden**.

- Das LLM erkennt, dass für diese Aufgabe externe Daten (der Bericht) und eine externe Aktion (E-Mail-Versand) erforderlich sind.
- Über das MCP-Protokoll wird eine Anfrage an einen entsprechenden MCP-Server gesendet, der den Zugriff auf die **Unternehmensdatenbank** ermöglicht. Der Bericht wird gefunden und abgerufen.
- Anschließend wird über denselben MCP-Standard ein **E-Mail-Tool** angesteuert, um den abgerufenen Bericht an den vorgesehenen Empfänger zu verschicken.

## 2.6 RAG Retrieval-Augmented Generation (RAG): Nutzung von generativer KI für das interne Wissensmanagement

Wohnungsunternehmen verfügen über eine Vielzahl von internen Dokumenten wie Richtlinien oder Dokumentationen. Dieses Wissen ist schwer greifbar und bekannte Suchfunktionen über Office-Anwendungen führen selten zum Erfolg bei konkreten Fragestellungen von Mitarbeitenden. Es liegt daher nahe, dass generative KI im internen Wissensmanagement einen wertvollen Beitrag leisten kann. Das Ziel ist es, die eigenen internen Wissensquellen mit den großen Vorteilen von KI-Modelle zu verbinden und eine valide Wissensbasis zu nutzen.

Retrieval-Augmented Generation (RAG) ist eine KI-Architektur, die Large Language Models (LLM, z.B. GPT) mit externen Datenquellen verbindet. Dadurch kann das LLM nicht nur mit seinem Trainingswissen arbeiten, sondern auch aktuelle und relevante Informationen aus Datenbanken und Dokumenten des Unternehmens miteinbeziehen und die konkreten Antworten zu diesem Wissen bereitstellen.

### Funktionsweise und Ablauf eines RAG-Systems:

Benutzeranfrage Der Nutzer stellt eine Frage an das System, z.B. über eine Chat-Oberfläche:

1. Konvertierung und Suche  
Die Anfrage, z.B. über eine Urlaubsregelung, wird in einen Vektor umgewandelt und an eine Vektordatenbank oder einen Suchindex übermittelt. Dort sucht das System nach Dokumenten oder Textabschnitten mit der semantisch höchsten Ähnlichkeit („sog. Chunks“).
2. Abrufen und Auswählen relevanter Informationen  
Die relevantesten Daten werden ausgewählt, gebündelt und zur Weiterverarbeitung bereitgestellt.

3. Prompt-Augmentation & LLM (API-Kommunikation)  
Die abgerufenen externen Daten werden gemeinsam mit der ursprünglichen Anfrage in den sogenannten Prompt (Schritt 1 und Schritt 2 gebündelt) des LLM gegeben.
4. Antwort-Generierung  
Das LLM kombiniert sein Trainingswissen mit dem bereitgestellten Kontext und generiert daraus eine Antwort in menschenähnlicher Sprache.
5. Rückgabe an den Nutzer  
Die generierte, kontextangereicherte Antwort geht über das User-Interface zurück an den Nutzer.

### **Vorteile und typische Einsatzbereiche:**

- Die internen Dokumente „verlassen“ nicht das Unternehmen, können aber für die KI-Verarbeitung genutzt werden
- Es besteht eine valide und verifizierte Wissensbasis
- Weniger Halluzinationen, höhere Präzision in den Antworten
- Flexible Erweiterung der Wissensbasis (z.B. branchenspezifische Datenbanken)

Die Herausforderung bei RAG-Systemen ist die Schaffung und Pflege einer Wissensbasis. Die Güte der Wissensbasis entscheidet über den Erfolg dieser internen KI-Anwendung auf Basis der RAG-Technologie. Wie können wir Dokumente aktuell halten? Was passiert mit „alten“ Dokumenten? Wie gehen wir mit „ähnlichen“ Dokumenten und Wissen um? Wie lange sind Dokumente aus unterschiedlichen Quellen im Unternehmen gültig? Wer kümmert sich um Pflege der Wissensbasis? Einfach alle Dokumente in einen „Topf“ zu werfen, ist mittelfristig nicht erfolgreich.

## **3. Anwendungsfälle für die Wohnungswirtschaft**

In diesem Kapitel stellen wir grundsätzliche Anwendungsmöglichkeiten und dazugehörige Beispiele dar. Die Beispiele basieren auf Erfahrungswerten und konkret verfügbaren Lösungen. Der gewählte Abstraktionsgrad ist wichtig und relevant, weil heute verfügbare Lösungen morgen bereits abgelöst werden oder wir gar nicht wissen, was insgesamt möglich ist. Der höhere Abstraktionsgrad ermöglicht es uns, eine Menge von Lösungen besser einzuordnen und zu verstehen, weil die grundlegende Funktionsweise ggf. identisch ist. Unterschiede gibt es möglicherweise in einzelnen Funktionen oder in der Ein- und Ausgabe.

### **3.1 Wissensnutzung und Wissensgenerierung**

Generative KI verändert die Art, wie wir mit Wissen umgehen. In vielen Unternehmen gehört es zum Alltag, Informationen zu sammeln, zu ordnen, weiterzugeben oder wiederzufinden. Das ist klassische Wissensarbeit. Bisher war genau diese Arbeit schwer zu standardisieren oder effizient abzubilden – einfach, weil sie stark vom einzelnen Menschen abhing.

Mit generativer KI kann Wissen heute schneller, strukturierter und jederzeit so aufbereitet werden, wie es gebraucht wird – ob als Text, Zusammenfassung oder präzise Antwort. Besonders spannend ist das für die Wohnungswirtschaft: Hier gibt es jede Menge Fachwissen, Vorschriften und Prozesse, die sich über verschiedene Abteilungen, Systeme und Dokumente verteilen.

Zwei Aufgaben können wir im Wissensmanagement unterscheiden und beide eignen sich hervorragend für eine Unterstützung mit generativer KI.

1. *Wissensgenerierung* bezeichnet die zielgerichtete Entwicklung neuen Wissens – etwa durch kreative Ideenfindung, Analyse oder das Ableiten neuer Zusammenhänge. Generative KI unterstützt dabei, indem sie auf Basis großer Datenmengen neue Texte, Zusammenfassungen, Hypothesen oder Lösungsansätze erzeugt und so Denkprozesse anregt oder ergänzt.
2. *Wissensnutzung* bedeutet, vorhandenes Wissen gezielt zu identifizieren, darauf zuzugreifen und es zur Lösung konkreter Aufgaben oder Entscheidungen einzusetzen.

Generative KI kann hierbei helfen, indem sie Wissen aus Dokumenten, Datenbanken oder Gesprächsverläufen schnell auffindbar macht, in nutzbare Formate überführt und individuell aufbereitete Antworten liefert.

#### **Beispiel: Unternehmensplattform**

Organisationshandbuch, Unternehmens-Wiki oder das Intranet können schnell unübersichtlich werden, wenn sie mit einer immer größeren Zahl unstrukturiert abgelegter Arbeitsanweisungen, Leitfäden oder Prozessbeschreibungen bestückt werden. KI-basierte Unternehmensplattformen wie „Langdock“ können hier helfen, sämtliche auf der Plattform abgelegte Dokumente zu analysieren und mittels Prompts eingegebene Anfragen der Mitarbeiter zu Prozessen oder Arbeitsanweisungen ohne langes Suchen zu finden. Aufbauend auf den hinterlegten Arbeitsanweisungen können in Langdock sogar eigene kleine Prozesse, wie z.B. die Reisekostenabrechnung oder der Urlaubsantrag, KI-gestützt erstellt und ausgeführt werden.

### **Beispiel: Dokumentenanalyse**

Über ChatGPT, oder vergleichbare KI-Lösungen, können längere Texte wie z. B. Vertragsangebote von Dienstleistern oder GdW-Publikationen als PDF-Datei hochgeladen, ausgelesen und dann zusammengefasst werden. Die KI kann dabei auch Grafiken oder Statistiken erkennen und wichtige Informationen aus Dokumenten extrahieren. Dies spart im Arbeitsalltag wertvolle Zeit und ermöglicht den Mitarbeitenden besseres Verständnis für komplexe Unterlagen.

### **Beispiel: Schriftguterstellung**

Für die Erstellung von Schriftgut – sei es als Briefvorlage oder E-Mail – kann generative KI wie sie bspw. im Tool Microsoft Copilot integriert ist, verwendet werden. Basierend auf einem eingegebenen Prompt formuliert die KI Texte vor, die sich bzgl. Sprache, Tonalität und Textlänge beliebig feinjustieren lassen. Die Texte können dabei auch als Antwort auf eine eingegangene Mail oder auf Basis eines vergleichbaren Schriftguts vom Copiloten direkt integriert in Outlook oder Word erstellt werden.

## **3.2 Transformation von Prozessen und Aufgaben**

Generative KI kann weit mehr als Texte schreiben oder Informationen zusammenfassen – sie lässt sich auch gezielt zur Optimierung von Aufgaben und Prozessen einsetzen.

Bisher wurden Geschäftsprozesse oft mühsam dokumentiert, modelliert und digital abgebildet. Das war zwar ein wichtiger Schritt, führte aber schnell zu einem Übermaß an Informationen. Die Folge: Es gibt viele Prozessbeschreibungen, aber oft fehlt der Überblick und die Bewertung, was wirklich gut funktioniert, ist aufwendig und schwer vergleichbar. Technologien wie Process Mining haben diesen Engpass teilweise gelöst. Sie können Prozessdaten automatisch analysieren und visualisieren, was tatsächlich passiert. Aber: Diese Verfahren schauen meist in die Vergangenheit – sie zeigen, was war.

Mit generativer KI und insbesondere mit sogenannten Large Action Models (LAMs) plus Agenten kommt nun Bewegung in die Sache: Diese Modelle denken nicht nur rückwärts, sondern nach vorn. Sie erkennen Muster, sagen voraus, was als Nächstes passieren sollte und schlagen konkrete Handlungen vor. Dabei geht es nicht um starre Regeln, sondern um dynamische Vorschläge auf Basis von riesigen Datenmengen.

Praktisch bedeutet das: Die KI kann Prozesse aktiv mitgestalten – sie hilft dabei, die besten nächsten Schritte zu finden, Aufgaben effizient zu erledigen und Entscheidungen

datenbasiert zu treffen. Und auf Wunsch kann sie diese Entscheidungen sogar direkt umsetzen – automatisiert, aber nachvollziehbar.

Für Mitarbeitende bedeutet das: weniger Komplexität, weniger Überforderung und mehr Raum für echte Wertschöpfung. Prozesse laufen nicht mehr nach Schema F, sondern so, wie es zur Situation passt. Und genau das ist der Schlüssel zu mehr Effizienz im Arbeitsalltag.

#### **Beispiel: Mieterkommunikation**

In der Mieterkommunikation können repetitive Mieteranfragen mittels KI analysiert, zusammengefasst und in Tickets bzw. automatisierte Prozesse überführt werden. So kann eine Schadensmeldung bspw. mittels KI-gestütztem Anrufbeantworter (Voicebot) von MANAGABL.AI oder KI-integriertem Chatbot von Bots4You durch den Mieter in natürlicher Sprache erklärt und durch gezielte Rückfragen des Bots konkretisiert werden. Die zumeist unstrukturierten Ausführungen des Mieters werden dann durch die KI strukturiert und ins CRM/ Ticket-system des Wohnungsunternehmens überführt, in dem sie dann entweder manuell von Mitarbeitenden oder automatisiert durch KI-Agenten bearbeitet werden können.

#### **Beispiel: Rechnungsanalyse**

KI-basierte Rechnungsanalyse ist im Vergleich zu bisherigen Rechnungsanalyseverfahren über reine Texterkennung (OCR) deutlich performanter, da neben der reinen Auslesung strukturierter Felder mittels KI auch die einzelnen Daten aus der Rechnung kontextualisiert und in Hinblick auf ihre Plausibilität überprüft werden können. Die KI kann somit auch abweichende Formulierungen oder verschiedene Layouts und Rechnungsdaten zielsicherer erkennen und im besten Fall via KI-Agenten auch direkt in Prozesse wie z.B. die Verbuchung oder Bezahlung überführen. Auch in Dokumentenmanagementsystemen wie bspw. d.velop sind z.T. bereits KI-gestützte Module für die Dokumentenerkennung buchbar.

### **3.3 Software-Entwicklung und Erstellung von maschinenlesbaren Software-Elementen**

Die Rollenverteilung zwischen Software-Anbieter und Kunden und die Erwartung, wie neue oder bestehende Probleme gelöst werden, ist in der Wohnungswirtschaft eher klassisch ausgeprägt. Es gibt große Software-Dienstleister, die regelmäßig neue Funktionen oder Versionen vorstellen und auch für neue Aufgaben Software-Lösungen bereitstellen. Neu

hinzugekommen sind PropTech- und WohWiTech-Lösungen, die für ausgewählte Aufgabenstellungen eher spezielle moderne Lösungen bereitstellen.

Mit generativer KI kann sich das grundlegend ändern, denn jetzt wird es möglich, kleinere Software-Lösungen selbst zu entwickeln – schnell, verständlich und ohne tiefes Programmierwissen.

Plattformen wie GitHub stellen eine riesige Auswahl an sogenannten Building Blocks bereit, vorgefertigten Softwarebausteinen, die typische Funktionen abbilden: Formulare, Schnittstellen, Datenverarbeitung, Benutzeroberflächen und vieles mehr. Was bisher vor allem für erfahrene Entwickler interessant war, wird durch KI jetzt auch für andere Rollen zugänglich.

In Kombination mit generativem Code, also durch KI erzeugten, lauffähigen Programmcode, lassen sich diese Bausteine individuell anpassen und erweitern. Das heißt konkret: Auch kleinere Digitalisierungsprojekte, die früher oft nicht konsequent angegangen wurden, können jetzt zügig und kostengünstig umgesetzt werden mit Programmiersprachen, die zum eigenen IT-Stack passen.

Gerade in der Wohnungswirtschaft ergeben sich dadurch neue Spielräume: eigene kleine Tools für Datenexporte, interne Dashboards, Formularverarbeitung oder Automatisierung von Abläufen – alles kann Schritt für Schritt selbst gebaut und angepasst werden, ohne dafür immer auf externe IT-Dienstleister angewiesen zu sein.

**Beispiel: Tool für die Konvertierung von Musterbriefen und Vorlagen aus einem ERP-System in ein anderes Format**

Problem: Im bestehenden Kernsystem (ERP) sind eine Menge von Vorlagen und individuellen Templates für verschiedene Kommunikationsarten und -anlässe hinterlegt. Durch den Wechsel des Kernsystems müssen die Vorlagen vom alten Format in das neue Format konvertiert werden. Diese Arbeit ist händisch enorm aufwendig, fehleranfällig und stupide.

Lösung: Ein kleines Skript, das regelmäßig (z. B. per Drag & Drop oder Upload) Daten annimmt, automatisch umformatiert und weiterleitet.

KI-Unterstützung: GPT-4 erzeugt den Python-Code anhand einer Beispiel-CSV. Optional kann eine Benutzeroberfläche mit der Software Lovable erstellt werden.

## Beispiel: Überführen von Ideen in Software-Prototypen für interne Digitalprojekte oder die Diskussion mit Dienstleistern

Problem: Die Überführung von Ideen für Digitalprojekte in grafische Abbildungen bzw. in klickbare Prototypen war aufwendig und teuer. Das erschwert die interne Diskussion und die schnelle Weiterentwicklung.

Lösung: Mit KI-Tools wie Lovable können wir mit Hilfe guter Prompts schnell sofort verfügbare Software-Prototypen erstellen. Diese Prototypen basieren auf echtem Code und sind in moderne Softwarebibliotheken überführbar.

The screenshot shows a web application interface for a membership application. At the top, there is a navigation bar with the logo 'D.Genossenschaft' and links for 'Prozess', 'Vorteile', 'FAQ', 'Kontakt', 'Vollmachtserteilung of', and a 'Mitglied werden' button. Below the navigation, the main heading is 'Starten Sie Ihren Weg zur Mitgliedschaft' with a sub-heading 'Bereiten Sie Ihre Mitgliedschaft vor, vereinbaren Sie ein Kennenlerntermin und stellen Sie Ihren Antrag – der erste Schritt zu Ihrer zukünftigen Genossenschaftsmemberschaft.' A progress indicator shows six steps: 1. Termin vereinbaren, 2. Persönliche Daten (active), 3. Genossenschaftsartikeln, 4. Zahlungsinformationen, 5. Sitzung & Rechte, and 6. Zusammenfassung. The 'Persönliche Daten' section includes a sub-heading 'Bitte geben Sie Ihre persönlichen Daten ein und verifizieren Sie Ihre Identität.' and two options: 'ePK-Identifikation' and 'Manuelle Eingabe'. The form fields include: 'Vorname \*', 'Nachname \*', 'Geburtsdatum \*' (with a calendar icon), 'Straße \*', 'Hausnummer \*', 'Postleitzahl \*', 'Ort \*', 'E-Mail \*', and 'Telefonnummer'. Below the fields is an 'Identitätsprüfung' section with the text 'Zur Verifizierung Ihrer Identität senden wir Ihnen einen Code per E-Mail oder SMS.' and two radio buttons: 'E-Mail-Code senden' (selected) and 'SMS-Code senden'. At the bottom of the form are '← Zurück' and 'Weiter →' buttons.

Abbildung 3: Screenshot aus einer Anwendung zum digitalen Genossenschaftsbeitritt gebaut mit lovable.com (Quelle: Ewa Berg, DigiWoh)

## 4 KI-Regulierungsanforderungen durch den EU-AI-Act

### 4.1 Zusammenfassung des EU-AI-Acts

Mit der „Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz (KI-Gesetz) und zur Änderung bestimmter Rechtsakte der Union“ (2024/1689) – kurz KI-Verordnung oder AI-Act – ist zum 21. Mai 2024 von der EU weltweit erstmalig ein regulatorischer Rahmen für KI-Anbieter und -Betreiber geschaffen worden. Als Verordnung gelten die Regelungen aus dem AI-Act unmittelbar auch für Unternehmen in Deutschland, ohne dass es einer Transformation in nationales Recht bedarf.

Die Verordnung gilt somit auch für Wohnungsunternehmen und ordnet diese rechtlich im Sinne der Verordnung als Betreiber von KI-Systemen ein, sobald sie im beruflichen Kontext auf eigene Verantwortung ein KI-System verwenden. Dazu zählen die Anwendung von KI-Systemen für interne Aufgaben als auch die Anwendung in der Interaktion mit Mietern, Interessenten oder Dienstleistern. Technologie- und Softwaredienstleister von Wohnungsunternehmen, die aktuell bereits KI-Services in ihre Produkte integrieren, könnten als „nachgelagerte Anbieter“ eingeordnet werden.

#### **4.1.1 Überblick: Ziel und Inhalt der Verordnung**

Ziel der Verordnung ist es, einen einheitlichen Rechtsrahmen für künstliche Intelligenz in der EU zu schaffen. Damit soll die Entwicklung und Nutzung menschenzentrierter, vertrauenswürdiger KI gefördert werden – unter Achtung von Gesundheit, Sicherheit, Grundrechten, Demokratie und Rechtsstaatlichkeit. Gleichzeitig will die Verordnung Innovation unterstützen und sicherstellen, dass KI-Systeme grenzüberschreitend frei gehandelt und genutzt werden können, ohne dass einzelne Mitgliedstaaten unnötige Beschränkungen erlassen.

Die Verordnung definiert dabei folgende Schwerpunkte:

- Nennung und Beschreibung verbotener KI-Praktiken
- Beschreibung von Hochrisiko-KI-Systemen und Anforderungen an die Systeme selbst, an die Anbieter sowie Betreiber
- Anforderungen an die EU-Mitgliedsstaaten z. B. für die Einrichtung von KI-Reallaboren, einem Büro für künstliche Intelligenz sowie die Notifizierung von Hoch-Risiko-KI-Systemen
- Transparenzpflichten für Anbieter und Betreiber beim Einsatz von KI-Systemen
- Beschreibung von KI-Modellen mit allgemeinem Verwendungszweck und Anforderungen für Anbieter dieser Modelle

#### **4.1.2 Geltungsbeginn der Verordnung**

Die Verordnung gilt vollständig ab 02. August 2026. Für verschiedene Einzelregelungen ist jedoch stufenweise eine vorzeitige bzw. nachgelagerte Einführung geregelt, wie im Schaubild auf der folgenden Seite dargestellt:

<b>Zeitstrahl</b>	<b>Kapitel/ Artikel</b>	<b>Relevanz für die Wohnungswirtschaft</b>
21.05.2024	<i>Verabschiedung der Verordnung im EU-Parlament und kurz darauf Inkrafttreten</i>	Keine
02.02.2025	Geltungsbeginn Kapitel I: Allg. Bestimmungen II: Verbotene Praktiken	Verbot bestimmter KI-Systeme mit voraussichtlich keiner Anwendung in der Wohnungswirtschaft  Regelungen zur KI-Kompetenzförderung nach Art. 4
02.08.2025	Geltungsbeginn Kapitel III/4: Notifizierende Behörden V: Normen, Konformitätsbewertung VII zzgl. Art. 78: Governance XII: Sanktionen (ohne Art. 101: Sanktionen für Anbieter von KI-Systemen mit allg. Verwendungszweck)	Voraussichtlich keine – Sanktionen betreffen ausschließlich verbotene KI-Systeme, die im Regelfall keinen Einsatz in der Wohnungswirtschaft finden werden.
02.08.2026	Geltungsbeginn der restlichen Kapitel (Ausnahme: Art. 6 Abs. 1), darunter IV: Transparenzpflichten	Transparenzpflichten bei Textmanipulation oder sog. „Deepfakes“ (vgl. Kapitel 3.1.5)
02.08.2027	Geltungsbeginn Art. 6 Abs. 1: Einstufungsvorschriften für Hochrisiko-KI-Systeme	Keine – nur für Anbieter relevant

Abbildung 4: Übersicht über das Inkrafttreten der Artikel des EU-AI-Acts

### 4.1.3 Verbot bestimmter Hochrisiko-KI-Systemen

Im Rahmen der KI-Verordnung werden bestimmte Praktiken mit künstlicher Intelligenz ausdrücklich untersagt, um Grundrechte, Sicherheit und gesellschaftliche Werte zu schützen. Verboten sind insbesondere Anwendungen, die Menschen manipulativ beeinflussen oder diskriminieren, unkontrollierte Massenüberwachung ermöglichen oder soziale Scoring-Systeme etablieren. Ebenfalls unzulässig sind Techniken zur Identifizierung mittels biometrischer Fernerkennung ohne rechtliche Grundlage sowie manipulative Techniken, um das Bewusstsein der Nutzer zu beeinflussen.

Auf Basis der bisherigen KI-Anwendungsbeispiele in der Wohnungswirtschaft und der geplanten Aktivitäten und Projekte erscheint es als sehr unwahrscheinlich, dass KI-Projekte von Wohnungsunternehmen verbotene KI-Praktiken beinhalten oder eine Verbindung zu ihnen herzustellen ist.

Nachfolgend finden Sie eine Auswahl zu verbotenen Praktiken, die vollständige Regelung ist Bestandteil von Artikel 5 der Verordnung:

- KI-Systeme mit dem Ziel der unterschweligen Beeinflussung außerhalb des Bewusstseins einer Person oder der Einsatz von manipulativen oder täuschenden Techniken.
- KI-Systeme, die Verwundbarkeiten und Schutzbedürftigkeiten von Menschen ausnutzen und das Ziel haben ihr Verhalten zu ändern.
- KI-Systeme zur Bewertung oder Einstufung von natürlichen Personen oder Gruppen von Personen über einen bestimmten Zeitraum auf der Grundlage ihres sozialen Verhaltens oder bekannter, abgeleiteter oder vorhergesagter persönlicher Eigenschaften oder Persönlichkeitsmerkmale.
- KI-Systeme zur Durchführung von Risikobewertungen um das Risiko, dass eine natürliche Person eine Straftat begeht, ausschließlich auf der Grundlage des Profilings der Person zu berechnen.
- das Inverkehrbringen, die Inbetriebnahme für diesen spezifischen Zweck oder die Verwendung von KI-Systemen, die Datenbanken zur Gesichtserkennung generieren.

#### **4.1.4 Regelungen zur KI-Kompetenz von Anwendern**

Die Verordnung enthält in Artikel 4 Regelungen für die Vermittlung von KI-Kompetenzen gegenüber Mitarbeitenden, die in einem beruflichen Kontext Systeme und Tools der generativen KI nutzen. Die Regelungen beziehen sich explizit auf Betreiber von KI-Systemen und damit auch auf Wohnungsunternehmen, die KI-Systeme für eigene Zwecke oder gegenüber Mietern, Interessenten oder Dienstleistern einsetzen.

Artikel 4 verlangt, dass Anbieter und Betreiber (z.B. Wohnungsunternehmen) Maßnahmen anbieten, um sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden über ausreichende KI-Kompetenzen verfügen.

Die Verordnung erlaubt für die Kompetenzvermittlung dabei vier zentrale Freiheitsgrade:

- Technische Vorkenntnisse, Ausbildung, Erfahrung und der Tätigkeitsbereich sollen bei der Auswahl der Maßnahmen berücksichtigt werden. Das bedeutet, dass unterschiedliche Maßnahmen in Frage kommen und sich an den Vorkenntnissen der Mitarbeitenden orientieren sollen.
- Es gibt keine Vorgaben für die Auswahl von Maßnahmen, die durchgeführt werden sollen.
- Es gibt keine expliziten Dokumentations- und Nachweispflichten für die Umsetzung von Maßnahmen.
- Es gibt keine zeitlichen Fristen für die Umsetzung von Maßnahmen.

In den letzten Monaten wurden Unternehmen zunehmend z. T. hochpreisige Schulungs- und Beratungsangebote mit Verweis auf eine aus Art. 4 abgeleitete „Schulungspflicht“ offeriert. Der Begriff Schulungspflicht suggeriert dabei, dass Wohnungsunternehmen verpflichtet seien, für alle Mitarbeitenden umfassende KI-Schulungen anzubieten. Eine allgemeine Schulungspflicht kann aus den Vorgaben der EU KI-VO jedoch nicht abgeleitet werden.

Die geforderte Kompetenzvermittlung kann mit verschiedensten Maßnahmen erfolgen, von denen Schulungen nur eine Option sind. Weitere Maßnahmen zur Kompetenzvermittlung sind z.B.:

- Zugang zu E-Learning-Plattformen sowie Bereitstellung von KI-Newslettern, Podcasts oder Lernplattformen
- interne Veranstaltungen, z.B. Austausche in der Mittagspause, Mentoring- und Tandemprogramme oder KI-Erfahrungs- und Lernzirkel, um erfahrene und weniger erfahrene Mitarbeitende zusammen zu bringen
- Mitarbeit an eigenen KI-Projekten im Unternehmen
- Zertifizierungsprogramme für spezifische Weiterbildungen, z.B. Data Science oder KI-Methoden
- Mitwirkung an Netzwerken und Arbeitskreisen in der Wohnungswirtschaft, z.B. Digi-Woh oder Arbeitskreise in den Regionalverbänden

#### **4.1.5 Transparenzpflichten (ab 02.08.2026)**

Ab 02. August 2026 gelten nach Artikel 50 insgesamt für die Anwendung von KI-Systemen im Kontext der Text- und Medienerstellung oder Manipulation zusätzliche Transparenzvorschriften gegenüber den Nutzern solcher Systeme.

##### *Erstellung von Foto-, Video- und Audio-Deepfakes*

Betreiber von KI-Systemen, welche Bild- oder Ton-Inhalte erzeugen oder manipulieren, die ein Deepfake sind, müssen deutlich und erkenntlich darstellen, dass diese künstlich erstellt wurden. Diese Regelung beschränkt sich auf Deepfakes. Deepfakes sind Medieninhalte, die realistisch und authentisch wirken und schwer bzw. gar nicht von realen Mediendateien zu unterscheiden sind. Ein sprechendes Wohngebäude als Maskottchen auf der Website ist dagegen kein Deepfake.

##### *Erstellung oder Manipulation von Texten*

Betreiber von KI-Systemen welche Texte künstlich erzeugen oder manipulieren, die für Kommunikation mit der Öffentlichkeit gedacht sind, z.B. Pressemitteilungen oder Berichte, müssen offenlegen, dass diese künstlich erzeugt sind. Diese Pflicht gilt nicht, wenn die erzeugten Inhalte im Anschluss einer menschlichen redaktionellen Kontrolle unterliegen und eine natürliche oder juristische Person die Verantwortung für die Veröffentlichung trägt, zum Beispiel wie bei einer Mieterzeitschrift.

## **4.2 Datenverarbeitung**

### **4.2.1 Anwendbarkeit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)**

Auch im Kontext von KI-Systemen gilt die DSGVO ausschließlich dann, wenn personenbezogene oder beziehbare Daten durch das System verarbeitet werden. In den meisten Anwendungsfällen funktionieren KI-Systeme jedoch bereits ohne die Verarbeitung personenbezogener Daten, weswegen der Einsatz aus Sicht der DSGVO in diesen Fällen unbedenklich ist. Zusätzlich ist für eine Datenschutz-Betrachtung und Diskussion der Aufbau und die

Arbeitsweise von KI-Systemen wichtig. (Siehe Kapitel 2.1 und Verweis auf die Fußnote zum Hamburger Papier).

Das Erheben, Erfassen, Speichern oder Ausgeben personenbezogener Daten durch das KI-System ist gem. Art. 6 DSGVO dabei rechtmäßig, wenn nachfolgende Gründe vorliegen:

- Die Datenverarbeitung dient der *Vertragserfüllung*.  
Beispiel: Die Identifikation des Mieters bei einer Schadensmeldung via KI-Chatbot. Mit der Instandhaltung der Mietsache erfüllt das Wohnungsunternehmen eine aus dem Mietvertrag entstehende Verpflichtung.
- Die Datenverarbeitung dient der *Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung*.  
Beispiel: Das KI-gestützte ERP-System verarbeitet personenbezogene Daten eines Mitglieds.

Gem. Art. 6 DSGVO theoretisch möglich, aber wenig praktikabel, ist hingegen ein Abstellen auf die Datenverarbeitungsgründe...

- Der Nutzer hat in die Datenverarbeitung *eingewilligt*.  
Die Einwilligung ist als Verarbeitungsgrund theoretisch möglich, in der Praxis jedoch nur mit großem Aufwand umsetzbar, da bei Abstellen auf diesen Verarbeitungsgrund ein „Einwilligungsmanagement“ technisch umgesetzt werden müsste (Beispiel: Der Mieter, der vor Chatbot-Nutzung in die Datenverarbeitung einwilligt, müsste diese Einwilligung auch widerrufen können, was dann zur unmittelbaren Löschung der Daten führen müsste.)
- Der Betreiber des KI-Systems (Wohnungsunternehmen) hat ein *berechtigtes Interesse* zur Datenverarbeitung. Dies ist stets im Einzelfall abzuwiegen und sehr subjektiv.

Enger gefasste Regeln, die fast immer die ausdrückliche Einwilligung des Betroffenen erfordern, schreibt die DSGVO bei der Verarbeitung besonders sensibler Daten wie bspw. Gesundheitsinformationen oder Behindertenstatus vor. Dies könnte im wohnungswirtschaftlichen Kontext im Bereich Smart Home oder Ambient-Assisted-Living-Lösungen von Relevanz werden.

#### **4.2.2 Datenverarbeitung am Beispiel ChatGPT und Microsoft Copilot**

Sobald personenbezogene Daten in ein KI-System eingegeben werden, werden diese dort zwar nicht unbedingt langfristig gespeichert oder mit Dritten geteilt, jedoch zur Reaktion auf den eingegebenen Prompt stets im datenschutzrechtlichen Sinne verarbeitet. Exemplarisch für die zwei gängigsten KI-Lösungen von ChatGPT und MS Copilot bedeutet dies:

In der öffentlichen Version von *ChatGPT* werden Nutzereingaben auch zu Trainingszwecken des Modells verwendet, was über die Datenschutzeinstellungen des Systems zumindest im Enterprise-Tarif geändert werden kann. In den Unternehmensversionen ChatGPT Team oder Enterprise werden grundsätzlich keine eingegebenen Daten zum Modelltraining verwendet. In diesen Versionen kann außerdem ein „Data Processing Addendum“ – das

englischsprachige Pendant zum AVV – mit OpenAI abgeschlossen werden. Von einer Eingabe personenbezogener Daten raten wir dennoch ab.

*Microsoft Copilot* hingegen nutzt eingegebene Daten nicht zu Trainingszwecken, greift jedoch zur Reaktion auf Prompts regelmäßig auf personenbezogene Daten aus E-Mails oder sonstigen in der MS Cloud hinterlegten Dokumenten zu. Die in den Prompts enthaltenen Informationen werden gemeinsam mit den von Copilot generierten Antworten in Microsoft 365 verarbeitet und auch gespeichert. Die ein- und ausgegebenen Informationen bleiben genau wie sonstige in der Cloud gespeicherte Daten des Unternehmens auch bei Nutzung von Copilot in der mittels AVV mit Microsoft vereinbarten „Dienstgrenze“ und werden in einer nicht-öffentlichen Azure OpenAI-Umgebung verarbeitet. In den Einstellungen von MS Copilot kann definiert werden, auf welche Daten die KI zugreifen darf: Wenn das Tool nur für die Schriftguterstellung in Word verwendet wird, kann ein Zugriff auf den E-Mailverkehr in Outlook so z.B. ausgeschlossen werden.

#### **4.2.3 Grundsätze für die Datenverarbeitung**

Der Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV) ist bei der Nutzung sämtlicher KI-Lösungen, die mit personenbezogenen Daten arbeiten, erforderlich, um Umfang der Datenverarbeitung sowie Pflichten und Rollenverhältnis zwischen Anbieter und Betreiber der KI-Lösung verbindlich zu klären. Mit einem AVV, der Hosting innerhalb der EU zusichert, können auch KI-Anwendungen in der Cloud rechtssicher eingesetzt werden. Für KI-Lösungen, in denen keine personenbezogenen Daten verarbeitet werden sollen, ist hingegen keine AVV notwendig und – wie im Fall von ChatGPT bspw. – zumeist auch gar nicht möglich abzuschließen.

Grundsätzlich sollte vor der Auswahl jedes KI-Systems (auch wenn es Teil eines bis dato genutzten Systems wird) das IT- und Datenschutz- bzw. Informationssicherheits-Team des Unternehmens konsolidiert werden.

Artikel 5 der DSGVO definiert wichtige Prinzipien für die Verarbeitung personenbezogener Daten, die auch im Kontext von KI-Lösungen sichergestellt werden müssen:

- **Transparenz**  
Beispiel: Der Mieter wird bei Öffnen des KI-Chatbots darauf hingewiesen, dass er mit einer Maschine kommuniziert und wie seine Daten verarbeitet werden (bspw. durch Verlinkung der Datenschutzerklärung auf der Homepage). Greift die KI-Anwendung auf vorab erfasste personenbezogene Daten (bspw. aus dem ERP-System) zurück, muss dem Mieter in der Datenschutzhinweisen transparent gemacht werden, woher diese Daten stammen. Auch auf die Länge der Speicherfrist und Möglichkeiten zur Löschung der Daten muss in den Datenschutzhinweisen hingewiesen werden.
- **Zweckbindung**  
Beispiel: Daten aus einem KI-gestützten Mietertelefonat zu einer Schadensmeldung dürfen nicht für Statistiken zum Schadensaufkommen pro Wohnung/ Mieter verwendet werden.

- Datenminimierung  
Beispiel: Zur Identifizierung eines Mieters im KI-Chatbot sind Name und Vertragsnummer ausreichend, die Abfrage des Geburtsdatums ist somit überflüssig.
- Richtigkeit  
Beispiel: Wenn KI-Systeme auf ERP- oder CRM-Systeme zugreifen, muss sichergestellt werden, dass die dort hinterlegten personenbezogenen Daten, die für die Arbeit des KI-Systems relevant sind, stets korrekt und aktuell sind.
- Speicherbegrenzung  
Beispiel: Sobald die Rechtsgrundlage zur Verarbeitung entfällt (bspw. nach Beendigung eines Mietverhältnisses), darf auch das KI-System nicht mehr auf die Daten zugreifen können. Datenlöschung steht auch hier im Fokus und Löschfristen müssen definiert und eingehalten werden.
- Vertraulichkeit  
Beispiel: Durch technisch-organisatorische Maßnahmen wie bspw. Passwort-Schutz, IT-Sicherheitskonzept, o.ä. wird sichergestellt, dass das zur Datenabfrage berechtigte KI-System nicht von Unbefugten genutzt oder gehackt werden kann.

Gänzlich verboten sind, gemäß AI-Act, vollautomatisierte Entscheidungen des KI-Systems mit kritischer rechtlicher Wirkung, wie im wohnungswirtschaftlichen Kontext bspw. die Ablehnung eines Interessenten bei der Wohnungsvergabe oder die Aussprache einer Kündigung. Trivialere Entscheidungen wie z. B. eine Genehmigung zur Haustierhaltung oder die Neuberechnung der Nebenkostenvorauszahlungen sind hingegen rechtlich gesehen durchaus möglich.

Tipp: Für die Beurteilung, inwiefern die KI-basierte Entscheidung negative Auswirkungen auf Betroffene haben könnte, für Sicherheitslücken anfällig ist oder sogar diskriminierend agieren könnte, ist noch vor dem geplanten Einsatz des KI-Systems eine Datenschutz-Folgeabschätzung (DSFA) zu erstellen. Inhalt der DSFA ist gem. Art. 35 Abs. 7 DSGVO eine Beschreibung der Verarbeitungsvorgänge, eine Bewertung der Risiken und eine Auflistung technisch-organisatorischer Maßnahmen zur Minimierung der erkannten Risiken.

Es empfiehlt sich, KI-Lösungen bereits mit Einführung standardmäßig datenschutzfreundlich einzustellen („privacy by default“) und bspw. die Erhebung unnötiger Daten zu vermeiden, stets pseudonymisierte Daten zu verwenden und technisch-organisatorische Maßnahmen, wie regelmäßige Sicherheits-Updates oder verschlüsselte Verfahren zur Datenübertragung, intern zu regeln. Dies sollte auch im Rahmen einer internen Richtlinie (vgl. Kapitel 7.1) an die Mitarbeiter kommuniziert werden.

Für weitergehende Informationen zum Thema Datenschutz und KI empfehlen wir das Rundschreiben des Hamburger Datenschutzbeauftragten: [LINK](#)

## 4.3 Urheberrecht

### 4.3.1 Eigene Erstellung von Inhalten mittels KI

Rein KI-generierte Texte, Bilder oder sonstige Inhalte können im Regelfall keinen Schutz nach dem Urheberrechtsgesetz (UrhG) beanspruchen, da hierbei keine „eigene geistige Schöpfung“ eines Menschen vorliegt, auf die es jedoch für einen urheberrechtlichen Schutz ankommt. Grenzfälle können hingegen dann vorliegen, wenn die KI, flankiert von detaillierten Anweisungen eines Menschen, nur als bloßes Werkzeug genutzt wird oder umfangreiche, kreative Bearbeitungen der von der KI gelieferten Ergebnisse erfolgen.

Durch eigenen einfachen Prompt mittels ChatGPT, Adobe Firefly oder sonstiger generativer KI-Lösung erstellte Inhalte, die keinen menschlichen Urheber haben, können somit im Regelfall frei und ohne Quellenangabe in Schreiben, Website-Texten oder sogar Publikationen verwendet werden. Aus Transparenzgründen ist es jedoch sinnvoll (und bei Deep-Fake-Bildern sowie nicht nachträglich durch einen Menschen redigierten Texten ab 02.08.2026 erforderlich), auf den KI-Einsatz insb. bei der Bildgenerierung durch eine kurze Bildunterschrift hinzuweisen.

### 4.3.2 Erstellung von Inhalten auf Grundlage vorbestehender Inhalte Dritter

Anders verhält es sich, wenn KI-Inhalte auf Basis bestehender, urheberrechtlich geschützter Inhalte kreiert oder bestehende Inhalte manipuliert werden sollen. Hier muss zwischen dem **Upload eines urheberrechtlich geschützten Inhalts** und der nachfolgenden **Verwendung des Outputs, der ein vorbestehendes Werk zeigt**, unterschieden werden:

Grundsätzlich bedarf der „Upload“ urheberrechtlich geschützter Inhalte in ein KI-Tool (z.B. durch Bereitstellung eines geschützten Bildes, das verändert werden soll), als sogenannte Vervielfältigung (§ 16 UrhG) die Erlaubnis des Urhebers. Die Vervielfältigung ist im Regelfall erlaubt, wenn sie keine eigenständige wirtschaftliche Bedeutung aufweist, bspw. wenn Bilder lediglich zu Analyse Zwecken hochgeladen werden. Die Rechtsprechung wird hier in den kommenden Jahren Klarstellungen vorzunehmen haben. Bis auf Weiteres ist aber große Zurückhaltung geboten, wenn Inhalte Dritter in ein KI-Tool hochgeladen werden.

In der Praxis streitanfälliger (da deutlich einfacher aufzudecken) sind die Fälle, in denen der KI-generierte Output sich an urheberrechtlich geschützte Werke annähert. Das kann entweder durch Upload eines Werkes als Grundlage erfolgen oder durch die Vorgabe an das KI-System, den Output möglichst an ein Originalwerk anzunähern. Die öffentliche Nutzung des Outputs kann dann eine Verbreitung (§ 17 UrhG) oder öffentliche Zugänglichmachung (§ 19a UrhG) des Originalwerks sein.

Der Rechteinhaber kann insbesondere dann Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche geltend machen, wenn auf Grundlage seines Werkes ein neues Werk KI-gestützt erzeugt wird, das sich nur marginal vom weiterhin gut erkennbaren Originalwerk unterscheidet. Ein Beispiel hierfür wäre, wenn ein urheberrechtlich geschützter Text mittels KI-Tool nur im Satzbau etwas umgestellt wird oder in einem Bild unwesentliche Aspekte wie bspw. das Wetter im Hintergrund oder die Farbe eines Logos durch die KI verändert werden. Auch der

Output eines Prompts, der explizit den Abdruck eines bekannten Bildes oder Bauwerks im Hintergrund verlangt, kann hierunter fallen.

Weniger eindeutig gestaltet sich die Rechtslage, wenn ein urheberrechtlich geschützter Inhalt mittels KI so stark verändert wird, dass bei einer Einzelfallbetrachtung die eigenpersönlichen Züge des Original-Inhalts nicht mehr erkennbar und vielmehr ein eigenständiger Inhalt durch die KI geschaffen worden ist (vgl. § 23 UrhG). Hier werden Gerichte im Einzelfall entscheiden müssen, ob ein hinreichender Abstand zwischen Ursprungswerk und KI-generiertem Inhalt hergestellt wurde.

Der GdW empfiehlt daher:

- Verwendung von Originalwerken Dritter grundsätzlich nur, wenn die Rechte geklärt sind (z.B. keine ungeprüfte Nutzung von Bildern aus der Google-Bildersuche).
- Prompts, die die Abbildung von Originalwerken Dritter enthalten, sollten vermieden werden.
- Wird im Output eine zufällige Nähe zu einem Originalwerk erkannt, sollte besondere Vorsicht bei der Verwendung gelten.

#### **4.3.3 Eigene Urheberrechtsansprüche im KI-Kontext**

Dem Ersteller von KI-generierten Inhalten entsteht nach herrschender Rechtsauffassung kein Urheberrecht an dem geschaffenen Inhalt, wenn dieser ausschließlich mittels KI generiert wurde. Mittels ChatGPT erstellte Texte oder Bilder, die auf der Unternehmenshomepage oder in der Mieterzeitschrift veröffentlicht wurden, können somit ohne Quellenangabe auch von Dritten frei verwendet werden. Das ist vor allem zu beachten, wenn Inhalte erstellt werden, bei denen eine „Exklusivität“ gewünscht ist (Erfüllung eines Auftrages Dritter; Erstellung wichtiger Werbematerialien).

Ein Urheberrecht kann jedoch entstehen, wenn der KI-generierte Inhalt stark weiterverarbeitet und in einen kreativen Gesamtkontext eingefügt wird. Beispiele hierfür wäre die Ergänzung größerer Textbausteine in ein mittels KI vorgefertigter Text sowie die nachträgliche Bearbeitung eines KI-erstellten Bildes mittels Photoshop.

Um klare Nutzungsregeln auch für KI-generierte Websiteinhalte, für die kein gesetzliches Urheberrecht besteht, zu schaffen, empfiehlt sich zumindest ein „Urhebervermerk“ oder die Verschriftlichung von Lizenzbedingungen auf der Website bzw. in der Publikation. Bildunterschriften wie „KI-generiertes Bild. Keine Weiterverwendung ohne Erlaubnis“ begründen zwar weiterhin kein gesetzliches Urheberrecht, können aber bei korrekter vertraglicher Einbindung in ein Rechtsverhältnis zu Dritten, ähnlich wie bspw. AGB-Klauseln, zivilrechtlich die Nutzung der Inhalte durch Dritte unterbinden. Dies wird allerdings bei reinen einseitigen Disclaimern, deren rechtliche Wirkung ohnehin umstritten ist, häufig nicht der Fall sein. Trotzdem kann dies für Transparenz sorgen und auch im Hinblick auf urheberrechtliche Schrankenregelungen (wenn der Vorbehalt in maschinenlesbarer Form erfolgt) sinnvoll sein (vgl. etwa § 44b Abs. 3 UrhG).

#### 4.3.4 Sperren eigener Website-Inhalte für KI-Software

Viele KI-Anbieter durchsuchen zur Sammlung von Trainingsdaten für ihre Modelle automatisch das Internet und können somit auch auf urheberrechtlich geschützte Inhalte der Websites von Wohnungsunternehmen zugreifen (sog. „Web Scraping“).

Im Hinblick auf dieses Web Scraping für das Training von KI-Modellen hat der Gesetzgeber mit § 44b UrhG eine rechtliche Grundlage geschaffen. Vervielfältigungen von rechtmäßig zugänglichen Werken sind danach für das Training von KI-Systemen zulässig. Um diese freie Zugriffsmöglichkeit für Anbieter von KI-Modellen zu limitieren, kann gem. § 44b Abs. 3 UrhG ein maschinenlesbarer Nutzungsvorbehalt festgelegt werden, der bestimmt, dass die Daten nicht für das Training von KI-Systemen verwendet werden dürfen. Trotzdem ist die Auslegung dieser neuen Regelung noch nicht eindeutig und so bleibt es bei einer rechtlichen Grauzone; dessen ungeachtet wird Web Scraping von vielen KI-Unternehmen auch in Deutschland eingesetzt. Wohnungsunternehmen, die diese Form der Nutzung ihrer Website-Inhalte verhindern möchten, wird empfohlen in Rücksprache mit ihrem IT-Dienstleister mittels technischer Sperre an der Domain den Zugriff von Bots auf die eigene Website zu verhindern (Weiterführende Informationen: [LINK](#)) und Vorbehalte in maschinenlesbarer Form zu integrieren und ggf. auch im Impressum der Website einen Passus wie im folgenden Beispiel zu veröffentlichen:

##### **Beispieltext: Verbot der KI-Nutzung**

Die Inhalte dieser Website (Texte, Bilder, Strukturen) dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht zur Entwicklung, zum Training oder zur Verbesserung von Künstlicher Intelligenz oder maschinellen Lernsystemen verwendet werden. Jegliches automatisierte Crawling zu diesen Zwecken ist untersagt.

Sowohl die technische Sperre durch maschinenlesbaren Vorbehalt als auch der Vermerk im Impressum fungieren, anders als bspw. eine Firewall gegenüber Viren, nur als Hinweis für Bots und bieten somit keinen vollumfänglichen Schutz vor Web Scraping, da sich nicht alle KI-Bots an diese Hinweise gebunden fühlen. Vollständig technisch vermeiden lässt sich Web Scraping somit nicht.

## 5 Ethische Fragen

### 5.1 Barrierefreiheit

Sofern KI im Mieterkontext etwa in Form von Chat- oder Voicebots eingesetzt wird, muss das System aus Anwendersicht unter bestimmten Voraussetzungen „barrierefrei“ sein. Barrierefreiheit bedeutet im digitalen Kontext, dass die Anwendung allen Menschen unabhängig ihrer körperlichen oder geistigen Verfasstheit, technischer Vorbildung oder Sprachkenntnissen möglich ist.

Die zum 28.06.2025 in Kraft getretenen Vorgaben des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) sind im Kontext der Wohnungswirtschaft hauptsächlich dann verpflichtend anwendbar, wenn gegenüber Verbrauchern, also z.B. Mietern oder Mietinteressenten, Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr erbracht werden. Erfasst sind davon alle Fälle, bei denen über das KI-System Dienstleistungen gegenüber Verbrauchern elektronisch und auf individuelle Abfrage zum Zweck einer direkten, digitalen Möglichkeit eines Vertragsabschlusses angeboten werden. Beispiel hierfür ist die Möglichkeit, über den Chatbot komplett digital im Mieterportal Services wie Reinigungen, Wohnungsbesichtigungen oder temporäre Gästewohnungen verbindlich zu buchen. Auch für KI-gestützte Bots, die den elektronischen Abschluss eines Mietvertrages unterstützen, gelten die Regelungen des BFSG verpflichtend. Bestehen bei der Interaktion mit der KI keinerlei Möglichkeiten zum Abschluss einer Dienstleistung bzw. der Anbahnung einer solchen, muss die KI nicht barrierefrei ausgestaltet sein. Dies ist beispielsweise bei der Nutzung eines Chat- oder Voicebots, der als eine Art Kontaktformular agiert, oder nach einer Benutzereingabe Kontaktdaten anzeigt, der Fall.

Darüber hinaus ist für KI, die unter den Anwendungsbereich des BFSG fällt, eine Erklärung zur Barrierefreiheit vorgeschrieben. Diese Erklärung muss ebenfalls barrierefrei sein und wie bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder analog bei den Verweisen auf Impressum und Datenschutzerklärungen entsprechend wahrnehmbar sein. Inhaltlich müssen dabei eine Beschreibung der geltenden rechtlichen Anforderungen, die Verbraucherinformationen nach Artikel 246 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB), eine allgemeine Beschreibung und wenn notwendig Erläuterungen, die zum Verständnis der Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind, Beschreibungen, wie die Dienstleistung einschlägige Barrierefreiheitsanforderungen erfüllt sowie die Angabe der zuständigen Marktüberwachungsbehörde enthalten sein.

Unabhängig der rechtlichen Verpflichtung, sollte ein „Design for All“-Konzept in der Nutzeroberfläche der KI-Anwendung stets mitgedacht werden. Merkmale eines barrierefreien Systems sind u.a.

- *Technische Barrierefreiheit*
  - Responsives Design ermöglicht die Nutzung auf verschiedenen Endgeräten (Computer, Handy, ...) mit Zoom-Funktion (für Menschen mit eingeschränkter Sehfähigkeit).
  - Hohe Farbkontraste und ausreichende Textgrößen.

- Screenreader-Kompatibilität, um ausgegebenen Text auch von sog. „Screenreadern“ vorlesen zu lassen (für Menschen mit Leseschwäche).
- *Sprachliche Barrierefreiheit*
  - Verständliche Sprache mit kurzen Sätzen ohne Fachbegriffe, Anglizismen o.ä. mit der Option, auch Leichte Sprache auszugeben für Menschen mit geistigen Einschränkungen.
  - Mehrsprachigkeit für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen.
- *Multimodale Eingabe-/ Ausgabemöglichkeiten*
  - Umwandlungsmöglichkeit Text-zu-Sprache bzw. Sprache-zu-Text bei der Ein- und Ausgabe in das/ aus dem KI-System.
  - Reine Tastensteuerung der KI-Anwendung auch ohne Maus für motorisch eingeschränkte Menschen.
- *Fehlertoleranz und Kontextsensitivität*
  - Toleranz bei Rechtschreibfehlern, Akzenten oder Sprachfehlern.
  - Rückfragen an den Anwender stellen, statt fehlende Informationen eigenständig durch ausgedachte Informationen zu ergänzen (Vermeidung von „Halluzinationen“).

## 5.2 Vermeidung von Diskriminierung

Die Regelungen zur Vermeidung von Diskriminierung aus Grundgesetz und Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) sind auch für Betreiber von KI-Anwendungen zu beachten. Eine Diskriminierung i.S.d. § 1 AGG liegt dabei vor, wenn Menschen basierend auf ihrer Herkunft, Religion, des Geschlechts, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität benachteiligt werden.

Auch wenn KI-Lösungen aufgrund fehlender Emotionen im Vergleich zum Menschen auf den ersten Blick vorurteilsfrei wirken, trifft eine KI Entscheidungen, stets basierend auf den Daten, auf denen sie trainiert wurde. Öffentlich zugängliche Datenquellen, auf denen bspw. auch ChatGPT oder MS Copilot trainiert wurden, sind jedoch nie gänzlich wertfrei und Verzerrungen aus den Datenquellen (sog. „Bias“) können somit auch ins KI-System übernommen werden. Aus diesen Gründen war bereits in der letzten Legislaturperiode in einem Grundlagenpapier zur Reform des AGG der Antidiskriminierungsstelle des Bundes die Aufnahme eines Diskriminierungstatbestands "Handeln durch automatisierte Entscheidungssysteme (ADM)" vorgesehen, die jedoch nicht mehr umgesetzt werden konnte. In Folge der wachsenden Relevanz von KI-Algorithmen ist jedoch eine künftige Realisierung erwartbar.

Anwendungsfälle aus der Wohnungswirtschaft, bei denen eine Diskriminierung möglich ist, wie bspw. die KI-gestützte Mieterauswahl oder auf Verhaltensänderungen bei den Mietern hinwirkende Chatbots, sind ohnehin an der Grenze zu Social-Scoring-Modellen und manipulativer Methodik, die Art. 5 des EU-AI-Acts untersagt. Auch bei weniger risikobehafteten Anwendungsfällen sollte darauf geachtet werden, die Eingabe personenbezogener Daten wie z.B. Namen (Ableitung der Herkunft oder des Geschlechts), Familienverhältnisse oder

Geburtsdaten in KI-Anwendungen zu unterlassen und auch die Mieter bei der Nutzung KI-gestützter Bots darauf hinzuweisen, keine sensiblen Daten zu teilen.

Für besonders diskriminierungsanfällige Prozesse bspw. im Bereich Personalwesen gibt es alternativ zu ChatGPT auch Sprachmodelle mit hinterlegten ethischen Prinzipien und einer stärkeren Fokussierung auf verantwortungsvoller Gewichtung der Inhalte wie z.B. das Modell „Claude“ des amerikanischen KI-Anbieters Anthropic. Im Gegensatz zu ChatGPT hat „Claude“ jedoch aktuell noch einen etwas eingeschränkteren Leistungsumfang und gibt bedingt durch den hohen Fokus auf ethische Korrektheit oftmals unkonkretere Antworten. Das Modell bietet sich daher u.a. bei Erstellung kreativer und feinfühligere Texte (bspw. Schreiben an Mitarbeiter oder an Mieter) oder zur Analyse und gewichteter Zusammenfassung längerer Texte an.

### 5.3 Kommunikation mit den Anwendern

Auch wenn Transparenzpflichten i.S.d. EU-AI-Acts ab August 2026 lediglich für Deepfakes oder nachkontrollierte Inhalte (wie sie bspw. Chatbots generieren) gelten werden, sollten Anwender auf den Einsatz von KI in genutzter Software hingewiesen werden.

Einige Mieter und Mitarbeiter stehen KI-Lösungen möglicherweise skeptisch gegenüber, da sie nicht nachvollziehen können, wie die KI zu ihrer Antwort kommt und inwiefern die Kommunikation mit dem KI-Tool durch den Betreiber auswertbar oder beeinflussbar ist. Auch die Sorge vor zunehmender Überwachung, einer Ablösung zwischenmenschlicher Kommunikation sowie die Angst der Mitarbeiter, dass ihre Tätigkeiten zukünftig von einer KI übernommen und sie somit überflüssig werden, sollten von sozial-orientierten Vermietern und Arbeitgebern ernst genommen und adressiert werden.

Für die Kommunikation mit den Mietern empfiehlt der GdW:

Bei KI-gestützten Chat- oder Voicebots müssen Anbieter (also bspw. der Anbieter des Bots, nicht jedoch das Wohnungsunternehmen) ab August 2026 zwingend darauf hinweisen, dass die Text-/ Sprachverarbeitung KI-gestützt erfolgt. Es empfiehlt sich bspw. bei Bereitstellung eines Chatbots auf der Website mit den Anbietern abzustimmen, direkt bei Öffnung des Chatfensters, mit einem kurzen, leicht verständlichen Einschubtext, wie in folgendem Beispiel, zu ergänzen:

„Ich bin ein KI-gestützter Assistent und helfe Ihnen bei allen Fragen rund um... [Abgrenzung des Funktionsumfangs]. Informationen zum Datenschutz finden Sie unter... [Verlinkung auf die Datenschutzerklärung Ihrer Website].“

- Die Funktionalität des eingesetzten Chatbots kann mit einem kurzen, verständlichen Erklärvideo oder einer FAQ-Seite beschrieben werden. Hier sollte insbesondere darauf eingegangen werden...
  - Für welche Anliegen der Chatbot erstellt wurde (Zielgruppe, Funktionsumfang)

- Welche Daten der Bot für die korrekte Zuordnung benötigt (bspw. Vertragsnummer), welche sensiblen Daten mit dem Bot nicht geteilt werden sollten und wie die Einhaltung der DSGVO sichergestellt wird.
- Was der Anwender bei Fehlausgaben oder Anwendungsschwierigkeiten tun kann (bspw. Telefon-Hotline, Kontaktformular, Ansprechpartner, ...)
- Bei Neueinführung eines Bots sollten die Mieter frühzeitig über die Mieter-App, das Mitgliedermagazin, Hausaufhänge o.ä. über die Einführung informiert werden. Hierbei können die Vorteile des Bots für die Mieter wie bspw. die schnellere, 24/7-zeitunabhängige Aufnahme von Schadensmeldungen oder die automatische Bereitstellung von Dokumenten hervorgehoben werden.
- Für besonders „digitalferne“ Personen wie bspw. Menschen ohne Internetzugang sollten alternative Kommunikationskanäle, wie etwa Post oder Telefon, weiterhin aufrechterhalten werden. Zur Förderung der Bot-Nutzung sollte jedoch regelmäßig am Telefon auf die Verfügbarkeit des Bots hingewiesen werden. Ebenfalls sollten telefonische Meldungen/ Anfragen nicht priorisiert gegenüber dem Bot behandelt werden, um die Mieter sukzessive von der Bot-Nutzung zu überzeugen.

Für die Kommunikation mit den Mitarbeitern empfiehlt der GdW:

- Bereitstellung personalisierter Lizenzen für ChatGPT, MS Copilot, o.ä. Tools, um Mitarbeitern im Unternehmenskontext die Erprobung von KI zu ermöglichen und die Nutzung privater ChatGPT-Umgebungen für Geschäftsvorfälle zu vermeiden.
- Schaffung eines oder mehrerer „KI-Ansprechpartner“ im Unternehmen, die die Nutzung von KI im Unternehmen planen und Mitarbeitern als erste Ansprechpartner zu Fragen oder Sorgen rund um die KI-Nutzung zur Verfügung stehen bzw. einen Rahmen für den Austausch zu KI-Themen schaffen.
- Festlegung einer „KI-Richtlinie“ für das Unternehmen, die den KI-Einsatz für die Mitarbeiter regelt und dennoch zum kreativen Umgang mit den neuen technischen Möglichkeiten ermutigt (s. Vorlage des GdW im Anhang).
- Beteiligung der Mitarbeiter aus den Fachabteilungen an KI-Projekten des Unternehmens fördern und interne Austauschformate wie Arbeitskreise, Netzwerkgruppen o.ä. schaffen, in denen sich Mitarbeiter zu den Chancen und täglichen Herausforderungen der KI-Nutzung austauschen können.
- Weiterbildungen für die Mitarbeiter organisieren bzw. die Führungskräfte anweisen, Freiraum für eigenverantwortliches Lernen im Team zu schaffen. Auch die GdW-Regionalverbände und das Kompetenzzentrum DigiWoh bieten verschiedene Workshop- und Weiterbildungsformate für Mitarbeiter an.

## 6 Zusammenfassung und Empfehlungen

Das Potenzial von Prozessautomatisierungen und Datenanalysen mittels künstlicher Intelligenz für die Wohnungswirtschaft ist riesig und es ist davon auszugehen, dass KI-gestützte Anwendungen zukünftig in sämtlichen Arbeitsabläufen der Wohnungsunternehmen eine Rolle spielen werden. Der GdW ermutigt Wohnungsunternehmen daher, sich frühzeitig und strategisch mit KI zu beschäftigen. Zusammengefasst empfehlen wir den Unternehmen folgendes Vorgehen zur Etablierung von KI-Lösungen:

- Beschluss auf Geschäftsleitungsebene als klares Bekenntnis zum KI-Einsatz und Definition der Rahmenbedingungen:
  - Welche Ziele verbinden wir mit KI?
  - Soll es eine eigene KI-Strategie geben oder wird diese im Rahmen der Digitalisierungsstrategie mitgedacht?
  - Wer verantwortet die KI-/ Digitalisierungsstrategie im Unternehmen?
  - Bedarf es eines eigenen Budgets für KI-Projekte oder werden diese in bestehende Budgets integriert?
- Ermutigung der Mitarbeiter, KI-Lösungen zu nutzen und rechtssicher im Arbeitskontext zu verwenden. Hierfür kann die GdW-Vorlage für eine Interne Richtlinie (vgl. Kapitel 7.1) sowie die Empfehlungen zur Mitarbeiterkommunikation aus Kapitel 5.3 verwendet werden. Ist ein Betriebsrat im Unternehmen vorhanden, ist dieser einzubeziehen.
- Definition der Anwendungsfälle von KI in Verwaltung, Vermietung, Gebäudebetrieb oder Bau/ Sanierung sowie Sichtung erster KI-Lösungen/ Anbieter. Hierbei können gut die Fachabteilungen im Rahmen von Workshops oder Ideenwettbewerben mit einbezogen werden. Auch auf erste Erfahrungen anderer Wohnungsunternehmen, wie sie bspw. im Kompetenzzentrum DigiWoh dokumentiert werden, kann zurückgegriffen werden.
- Prüfung der rechtlichen Anforderungen an KI-Systeme und Zusammenfassung dieser in eine technische „KI-Compliance-Checkliste“ mit folgenden Prüfpunkten:

## Interne Checkliste

Schema für die Compliance-Prüfung von KI-Tools

Stand: 15.08.2025

- Keine Verwendung verbotener Praktiken wie Social Scoring-Systemen oder manipulativer/ diskriminierender Anwendungsfälle i.S.d. Art. 5 EU-AI-Act.
- Weiterbildungs- und Befähigungskonzept zur Sicherstellung, dass die Mitarbeitenden über ausreichend Kompetenzen für die Nutzung des KI-Systems besitzen (Art. 4 EU-AI-Act) ist im Projekt mitgedacht.
- Einhaltung der Transparenzpflichten bei Inhalten, die als Deepfakes gelten oder keiner redaktionellen Nachkontrolle unterzogen werden (Art. 50 EU-AI-Act, ab 02.08.2026)
- Nur, falls personenbezogene Daten im KI-System verarbeitet werden: Anwendung und Anwendungsfall sind DSGVO-konform, d.h.
  - ... die Datenerhebung erfolgt mit legitimem Grund (Art. 6 DSGVO).
  - ... die Datenerhebung erfolgt transparent, zweckgebunden, datenminimiert, richtig, begrenzt und vertraulich (Art. 5 DSGVO).
  - ... eine Datenschutzfolgeabschätzung (Art. 35 DSGVO) wurde für die Beurteilung der Auswirkung KI-gestützter Entscheidungen auf die Betroffenen erstellt.
  - ... die Informationspflicht zum Zeitpunkt der Datenerhebung wurde ordnungsgemäß vorgenommen (Artikel 13 DSGVO).
- Konformität mit dem Urheberrecht, d.h. es müssen keine urheberrechtlich geschützten Daten, Bilder oder Texte in die Anwendung hochgeladen werden.
- Nur, falls Endkunden über die Anwendung Produkte/ Dienstleistungen buchen können bzw. eine Vertragsanbahnung zum Abschluss einer Dienstleistung vorliegt: Die Anwendung ist barrierefrei i.S.d. Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (-- > vgl. separates Rundschreiben des GdW zum BFSG).

Für die Umsetzung erster KI-Projekte im Unternehmen bieten sich insbesondere solche Anwendungsfälle an, in denen es bereits erste Erfahrungswerte aus der Branche und etablierte Anbieter auf dem Markt gibt. Auch das Vorliegen einer soliden, digitalen Datenbasis sollte ausschlaggebend bei der Wahl des Anwendungsfall sein. Bei den meisten Wohnungsunternehmen werden hierbei insbesondere Projekte im Bereich Mieterkommunikation oder im internen Wissensmanagement infrage kommen, da dort nach Einführung bereits erprobter und leicht zu bedienender KI-Tools schnell große Effizienzgewinne zu verzeichnen sind.

Der GdW sowie dessen Regionalverbände, Akademien und das Kompetenzzentrum DigiWoh unterstützen Wohnungsunternehmen bei der Konzeption und Umsetzung erster KI-Projekte mit zahlreichen Weiterbildungsangeboten, Arbeitsmaterialien und Referenzen. Auch mit dieser Arbeitshilfe hofft der GdW, eine erste Orientierung und Motivation gegeben zu haben, KI in die Prozesse Ihres Unternehmens mehrwertstiftend, rechtssicher und zum Wohle von Mitarbeitern und Mietern zu integrieren.

## 7 Anhang

### 7.1 Vorlage: Interne Arbeitsrichtlinie zur KI-Nutzung

#### **Interne Richtlinie/ Arbeitsanweisung zur Nutzung generativer KI-Lösungen**

Stand: 07.08.2025

##### **1. Ziel und Geltungsbereich**

Mit dieser Richtlinie werden für alle Mitarbeitenden der *Wohnbau Musterstadt GmbH* sowie der mit ihr verbundenen Unternehmen verbindliche Regeln definiert, die einen verantwortungsvollen und rechtssicheren Einsatz von generativer Künstlicher Intelligenz (gKI) im beruflichen Kontext gewährleisten sollen.

Die *Wohnbau Musterstadt GmbH* ermöglicht und fördert die Nutzung von KI-Tools zur effizienteren Erstellung von Schriftgut, zur Generierung neuer Inhalte in Text-, Audio- und Bildform, zur zielgenaueren Analyse von Dokumenten und Datensätzen oder zum Wissensmanagement. Die Mitarbeiter sind angehalten eigene Ideen, neue Funktionen oder neue Tools kreativ und flexibel anzuwenden und auszuprobieren.

Gleichzeitig sind wir uns unserer sozialen Verantwortung als Arbeitgeber, Vermieter und Geschäftspartner bewusst und stellen mit dieser Richtlinie sicher, dass auch im digitalen Raum die Werte, die unser Unternehmen auszeichnen, gewahrt und gesetzliche Vorgaben eingehalten werden.

Die Nutzung generativer KI wird in drei Bereiche unterteilt, für die jeweils eigene Regeln gelten:

Integrierte KI-Funktionen in Unternehmenssoftware: Dies betrifft KI-Funktionen, die direkt in von uns genutzten Softwarelösungen integriert sind.

Vom Unternehmen bereitgestellten KI-Tools: Dies bezieht sich auf die Nutzung unserer zentral bereitgestellten und verwalteten KI-Tools.

Öffentlich verfügbare KI-Tools: Dies umfasst die Nutzung frei zugängliche KI-Anwendungen.

## 2. Allgemeine Grundsätze

Alle Nutzenden von KI-Tools tragen Verantwortung für die Inhalte, die in das System eingegeben werden, und müssen sicherstellen, dass sie die Daten- und Informationssicherheit wahren.

Verboten ist die Nutzung von KI für die Erstellung diskriminierender oder manipulativer Inhalte sowie jegliche Anwendungsfälle, die den Werten und dem Geschäftszweck der *Wohnbau Musterstadt GmbH* zuwiderlaufen.

Automatisierte Entscheidungen ohne menschliche Kontrolle: Entscheidungen, die weitreichende Auswirkungen auf Personen oder das Unternehmen haben, dürfen nicht ausschließlich auf der Basis von KI-Tools getroffen werden. Es muss immer eine menschliche Prüfung stattfinden.

### 2.1 Grundsätze für integrierte KI-Funktionen in Unternehmenssoftware

In folgenden IT-Anwendungen der *Wohnbau Musterstadt GmbH* sind KI-Funktionen enthalten und können unter Beachtung der allgemeinen Grundsätze aus Kapitel 2 uneingeschränkt genutzt werden:

- z.B. AAVA im Wodis Yuneo
- z.B. Chatbot von casavi
- weitere Anwendungen...

### 2.2 Grundsätze für vom Unternehmen bereitgestellte KI-Tools

Die *Wohnbau Musterstadt GmbH* stellt den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen folgende Tools mit personenbezogenen Accounts zur Verfügung:

*Alternativtext: Die Wohnbau Musterstadt GmbH stellt den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen keine spezifischen KI-Anwendungen zur Verfügung. Die Mitarbeiter können Accounts bei kostenlosen Angeboten anlegen und diese beruflich nutzen:*

- ChatGPT
- Microsoft Copilot
- weitere Anwendungen...'

Die bereitgestellten Tools können unter Beachtung der allgemeinen Grundsätze aus Kapitel 2 sowie folgender Vorgaben genutzt werden:

Vertrauliche Informationen (z. B. interne Unternehmensinformationen, Finanzdaten, Mitgliederlisten) dürfen nicht in vom Unternehmen bereitgestellte KI-Tools eingegeben werden.

Die Textgenerierung kann stattdessen mit Pseudonymen („Max Mustermann“) angestoßen werden. Beim Upload von Dokumenten in die KI-Lösungen (bspw. zum Vergleich von Angeboten, Zusammenfassung von Text, ...) müssen sensible Mieter- und Mitarbeiterdaten unkenntlich sein.

### 2.3 Grundsätze für öffentlich verfügbare KI-Tools

Für das Anlegen von Nutzer-Konten bei öffentlich verfügbaren KI-Tools (bspw. ChatGPT, Google Gemini) ist, sofern dies erforderlich ist, die berufliche E-Mail-Adresse zu nutzen. Frei zugängliche Tools sollten ausschließlich für eigene Aufgaben genutzt werden. Sobald weitere Mitarbeiter involviert sind (z.B. bei der KI-basierten Erstellung von Protokollen aus Sitzungen) müssen diese in die Nutzung miteinbezogen werden und die Ergebnisse in der KI-Anwendergruppe vorgestellt werden.

Die Nutzung öffentlich verfügbarer KI-Tools ist gestattet für...

- Allgemeine Recherche: Das Suchen und Zusammenfassen öffentlich verfügbarer Informationen.
- Wissensmanagement: Das Suchen, Vernetzen und Zusammenfassen verfügbarer Fach-Informationen.
- Erstellung von Texten, Schriftgut und Präsentationen: Unterstützung bei Formulierungen, Zusammenfassungen oder Ideensammlungen für interne Dokumente, Berichte, E-Mails und Präsentationen.
- Organisatorische Unterstützung: Einsatz von KI-Funktionen zur Terminplanung oder Verwaltung von Aufgaben
- Ideenentwicklung: Nutzung von KI, um Brainstormings zu unterstützen, neue Ansätze zu finden oder Konzepte auszuarbeiten.

Neue Anwendungsfälle und Nutzungsarten stellen wir in der KI-Anwendergruppe vor und besprechen diese (siehe dafür Punkt 9.).

Es gelten die Grundsätze aus Punkt 2, 2.1 und 2.2.

### **3. Redaktionelle Kontrolle**

Sämtliche mittels KI-erstellte Texte müssen vor der Weiterverwendung einer redaktionellen Kontrolle in Bezug auf Inhalt und adressatengerechte Sprache unterzogen werden.

Die Verantwortung für den Inhalt des erstellten Schriftgutes liegt immer beim Mitarbeitenden, unabhängig davon, ob das Schriftgut mittels EDV, KI oder in Eigenleistung erstellt wurde. Eine Überprüfung des Ergebnisses bleibt unerlässlich.

#### **4. Urheberrecht und Kennzeichnungspflicht**

Die Generierung KI-gestützter Bilder oder Videos für Publikationen, Präsentationen o.ä. mittels eigenen Prompts ist gestattet. Auch hier muss das generierte Bild noch vor der Weiterverarbeitung durch den Mitarbeitenden einer Inhaltskontrolle unterzogen werden, auch hier obliegt die Verantwortung für Inhalt und Angemessenheit des Bildes ausschließlich dem Mitarbeitenden.

Die Verwendung urheberrechtlich geschützter Bilder, Videos oder Texte, um auf deren Grundlage neue Inhalte zu erstellen, ist nicht gestattet.

KI-gestützte Bilder unterliegen in der Regel nicht der Kennzeichnungspflicht, solange sie keine sog. „Deep-Fakes“, also mittels KI manipulierte Darstellungen, die realen Bildern zum Verwechseln nahe kommen, darstellen. Dennoch wird festgelegt:

KI-gestützte Bilder sollten bei interner und insbesondere bei externer Verwendung als KI-generiert gekennzeichnet werden. Die Erstellung manipulativer oder irreführende Darstellungen wie z.B. Deep-Fakes ist verboten.

#### **5. Private Nutzung von KI-Anwendungen**

Die Nutzung der durch das Unternehmen bereitgestellten KI-Anwendungen wie ChatGPT o.ä. für private Zwecke ist im angemessenen Rahmen gestattet.

#### **6. Meldung von Fehlverhalten der KI-Anwendungen**

Trotz sorgfältiger Auswahl und Implementierung kann es bei KI-Systemen zu Fehlfunktionen, Fehleinschätzungen oder ungewollten Ergebnissen kommen. In solchen Fällen gilt: Menschliche Verantwortung bleibt stets vorrangig.

Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, Ergebnisse von KI-Anwendungen kritisch zu prüfen und bei erkennbaren Fehlern unverzüglich einzugreifen.

Ausgaben dürfen nicht ungeprüft weiterverwendet werden, insbesondere wenn sie Auswirkungen auf Mietverhältnisse, Kundenkommunikation oder geschäftliche Entscheidungen haben. Auffälligkeiten oder mögliches Fehlverhalten von KI-Systemen sind dem Vorgesetzten oder den unter Punkt 8 genannten Ansprechpartnern unverzüglich zu melden.

## **7. Kompetenzerwerb**

Erfahrungen und Ideen bezüglich der Nutzung von generativer KI sollen geteilt werden. Wir wollen gute Ideen weiterverfolgen, negative Erfahrungen besprechen und gute Erfahrungen auch Anderen zur Verfügung stellen. *Hierzu wird eine KI-Anwendergruppe eingerichtet, in der wir die Nutzung und Weiterentwicklung von generativer KI im Unternehmen besprechen.*

Die *Wohnbau Musterstadt GmbH* wird ein Schulungs- und Informationskonzept entwickeln, um alle Mitarbeitenden für die verantwortungsbewusste und sichere Nutzung von KI-Lösungen zu befähigen und für den richtigen Umgang mit KI-generierten Inhalten zu sensibilisieren.

Die Führungskräfte sind angehalten, Mitarbeitenden Freiräume für die kreative Nutzung von KI sowie zur Weiterbildung zu schaffen.

Wir verweisen zusätzlich auf folgende Informations- und Weiterbildungsangebote:

- *Arbeitshilfe „Künstliche Intelligenz in der Wohnungswirtschaft“ des GdW, zu finden im Intranet unter...*
- *Unternehmensübergreifender KI-Anwendergruppe des Regionalverbandes unter der Leitung von Frau Tatjana Müller (mueller@test.de).*
- *Praxisberichte, Weiterbildungen und das Forum des Kompetenzzentrums DigiWoh e.V., zu finden und kostenfrei nutzbar auf der Website [www.digiwoh.de](http://www.digiwoh.de).*

## **8. Ansprechpartner**

Unternehmensweite Ansprechpartner für alle Fragen in Bezug auf Künstliche Intelligenz oder Datenschutz sind

*Jonas Schuster*  
*Leiter Digitalisierung und verantwortlich für die KI-Strategie*  
*[schuster@beispiel.de](mailto:schuster@beispiel.de)*

*Petra Schneider*  
*Datenschutzbeauftragte*  
*[schneider@beispiel.de](mailto:schneider@beispiel.de)*

## **9. Inkrafttreten**

Diese interne Richtlinie tritt zum *07.08.2025* in Kraft.

## 7.2 Toolbox: Beispielhafte KI-Software im Überblick (Stand: August 2025)

### 7.2.1 Textgenerierung und Chatbots

#### **ChatGPT** ([LINK](#))

Allgemeiner und am weitesten verbreiteter KI-Assistent des amerikanischen Anbieters OpenAI. Seine Stärken liegen in der großen Wissensbasis und seiner Vielseitigkeit (bspw. Coding, Bildgenerierung, Textanalyse).

---

#### **Claude** ([LINK](#))

KI-Sprachmodell von Anthropic, das komplexe Texte verstehen, schreiben, zusammenfassen, übersetzen, programmieren und Fragen beantworten kann. Es legt besonderen Wert auf Sicherheit, Transparenz und ethisch-korrektes Verhalten.

---

#### **Gemini** ([LINK](#))

KI-Assistent von Google, der sich direkt in die Google-Suche integriert und dank guter Webanbindung über eine sehr aktuelle Datenbasis verfügt. Leistungsumfang vergleichbar mit ChatGPT.

---

#### **DeepSeek** ([LINK](#))

Chinesisches Open-Source-KI-Sprachmodell (LLM), das besonders durch seine extrem lange Kontextfenstergröße (bis zu 128.000 Tokens) auffällt – dadurch ist es sehr effizient und zugleich leistungsstark, trotz geringerer Betriebskosten.

---

#### **DeepL Write** ([LINK](#))

KI-basierte Übersetzungsplattform aus Deutschland, die stilistisch präzise Texte in verschiedenste Sprachen übersetzen und die ausgegebenen Texte dabei auch zusammenfassen oder umformulieren kann.

---

#### **Mistral** ([LINK](#))

Französisches KI-Startup, das verschiedene offene, leistungsstarke Sprachmodelle entwickelt hat und als einer der letzten verbliebenden europäischen Marktakteure gilt.

---

#### **Microsoft CoPilot** ([LINK](#))

Ein KI-Assistent, der in Microsofts Ökosystem integriert ist und bei Aufgaben wie dem Erstellen von E-Mails, Zusammenfassen von Dokumenten und Erstellen von Präsentationen hilft. Er ist kostenlos verfügbar. Eine kostenpflichtige Variante existiert ebenso. Technisch ist er stark an ChatGPT gekoppelt.

### 7.2.2 Video- und Bildgenerierung

#### **DALL-E** ([LINK](#))

Bildgenerierungsmodell von OpenAI, das aus Texteingaben oder auf Grundlage bestehender Bilder neue Bilder erzeugt. Besonders geeignet für illustrative Szenen, Produktideen oder visuelle Konzepte – direkt in ChatGPT integriert.

### **Midjourney** ([LINK](#))

Unabhängiges KI-Bildmodell, das über den amerikanischen Onlinedienst Discord gesteuert wird und sich durch künstlerisch besonders hochwertige und stilisierte Bildausgaben auszeichnet. Beliebt bei Kreativen und Designschaffenden.

---

### **Adobe Firefly** ([LINK](#))

Bild- und Textgenerierungs-KI von Adobe, speziell für die Nutzung in der Creative Cloud entwickelt. Stärken liegen in der rechtssicheren Verwendung lizenzierter Stockfotos als Trainingsdaten und der engen Integration in Tools wie Photoshop oder Illustrator.

---

### **Stable Diffusion**

Eine Open-Source-Software, die von der Community entwickelt wurde und eine hohe Anpassungsfähigkeit bietet. Es gibt zahlreiche Web-Versionen und lokale Installationen, die kostenlos genutzt werden können.

---

### **Ideogram**

Ein Tool, das sich besonders durch seine Fähigkeit auszeichnet, korrekte und gut lesbare Schrift in die generierten Bilder zu integrieren – ein häufiges Problem bei anderen KI-Bildgeneratoren.

---

## **7.2.3 Produktivität und Design**

### **Langdock** ([LINK](#))

Deutsche KI-Plattform/ Intranet, in der eigene KI-Assistenten und KI-gestützte Workflows aufbauend auf einer eigens zu hinterlegenden Wissensdatenbank erstellt werden können. Über APIs können auch Fremdsysteme an Langdock angebunden werden.

---

### **Notion AI** ([LINK](#))

KI-gestützte Plattform für Prozessautomatisierung, Wissensmanagement und Projektmanagement in einer geschützten Unternehmensumgebung aufbauend auf einer erweiterbaren Wissensdatenbank. Auch hier können über APIs Fremdsysteme ange-dockt werden.

---

### **Canva AI**

Die Design-Plattform Canva hat eine Reihe von KI-Tools integriert, darunter einen Bild-generator, einen Präsentationsersteller und einen Textzusammenfasser. Die Basis-KI-Funktionen sind kostenlos.

---

### **Otter.ai**

Ein Tool, das gesprochene Sprache in Echtzeit transkribiert. Es eignet sich hervorragend für die Mitschrift von Meetings, Interviews oder Vorlesungen.

---

### **Grammarly**

Ein Tool zur Korrektur von Grammatik und Rechtschreibung, das inzwischen auch KI-Funktionen für das Umschreiben von Sätzen oder das Verfassen von Texten anbietet.

---

### 7.3 Praxisbeispiel: Projektplan für die Einführung eines KI-Tools der bauverein AG

Mit der Einführung von KI-Anwendungen in den Arbeitsalltag betreten die meisten Wohnungsunternehmen Neuland. Die bauverein AG ist bei der Etablierung KI-gestützter Tools im Unternehmen strategisch vorgegangen und hat insbesondere die Begeisterung und Einbeziehung der Mitarbeiter in den Fokus gerückt. Ihren „Acht-Punkte-Plan“ teilen die Darmstädter in dieser Arbeitshilfe als Inspiration für die eigene KI-Strategie.



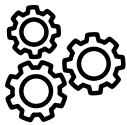
#### Schritt 1: Neugier und Begeisterung schaffen

Durchführung von Impulsworkshops für Führungskräfte, um das Potenzial von KI aufzuzeigen und erste Anwendungsfälle praktisch zu erproben. Beispiel: Erstellung einer Festrede für die Jubiläumsfeier aus Perspektive von Aufsichtsrat, Geschäftsführung und Kunden.



#### Schritt 2: Kollaborative Struktur schaffen

Etablierung einer bereichsübergreifenden "KI-Werkstatt" als offenes Forum für alle Interessierten, um KI-Entwicklungen und Anwendungsfälle zu diskutieren und voneinander zu lernen.



#### Schritt 3: In Strategie-Framework verankern

Verankerung des Ziels "KI als Chancengeber" in der Unternehmensstrategie. Jeder Bereich wird beauftragt, konkrete Einsatzmöglichkeiten zu identifizieren, die Mitarbeitende von Routineaufgaben entlasten.



#### Schritt 4: Sicherheit schaffen

Eine interne KI-Richtlinie und zentrale Ansprechpartner schaffen eine klare Orientierung. Die frühzeitige Einbindung relevanter Stakeholder, wie des Betriebsrats, sowie die Umsetzung interner KI-Schulungen zur Einhaltung des EU AI Acts, gewährleisten die notwendige Akzeptanz und Rechtssicherheit.



#### Schritt 5: Needs und Tools identifizieren

Systematische Identifikation von ressourcenintensiven Arbeitsabläufen, die sich für den KI-Einsatz eignen. Passende Tools werden gesichtet, geprüft und in einer zentralen Datenbank dokumentiert.



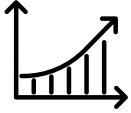
#### Schritt 6: Piloten in die Umsetzung bringen

Start von Pilotprojekten in verschiedenen Unternehmensbereichen, um den Nutzen von KI-Tools im Arbeitsalltag zu testen. Beispiel: KI-Telefonie, Prozessautomatisierung, Wissensmanagement, diverse KI-Assistenten.



#### Schritt 7: Themen verankern und professionalisieren

Laufende Kommunikation über die KI-Pilotprojekte über das Intranet und einen Anwender-Newsblog, um Transparenz zu schaffen. Etablierung von Testgruppen, um Mitarbeitende aktiv einzubinden und Feedback zu sammeln. Bestehende Formate wie die KI-Werkstatt oder Infoveranstaltungen werden geschärft.



#### Schritt 8: Nutzen sukzessive steigern

Aufbauend auf den erfolgreichen Pilotprojekten erfolgt der unternehmensweite Rollout der KI-Tools. Die positiven Ergebnisse und erzielten Erfolge werden regelmäßig kommuniziert, um die Vorteile für das Unternehmen und die Mitarbeitenden sichtbar zu machen.

## 7.4 Glossar

Agent	Autonom handelndes System, das Aufgaben ausführt und auf seine Umgebung reagiert.
Artificial General Intelligence (AGI)	Vorstellung einer starken KI, die menschenähnliche Intelligenz besitzt und jede geistige Aufgabe lösen kann. In der Realität noch nicht entwickelt.
Assistent	KI-System mit mittlerer Komplexität/ Autonomie, das auf Nutzerfragen reagieren und einfache Aufgaben ausführen kann.
Bias	Engl. für „Voreingenommenheit“ oder „Verzerrung“. Eine systematische Verzerrung in Daten, Modellen oder Entscheidungen der KI, die zu unfairen, diskriminierenden oder unausgewogenen Ergebnissen führt.
Bot	Automatisiertes Programm, das vordefinierte Aufgaben wie bspw. die Beantwortung einer Nachricht ausführt (bspw. Chatbots, Voicebots, ...).
Deep Learning	Teilgebiet der Künstlichen Intelligenz, bei dem Computer durch die Analyse großer Datenmengen lernen, komplexe Muster, Strukturen und Zusammenhänge zu erkennen.
Diffusionsmodell	KI-Modell, das neue Inhalte wie Bilder, Text oder Audio durch viele schrittweise Veränderungen erzeugt. Es beginnt mit einer stark veränderten Ausgangslage und rekonstruiert daraus systematisch sinnvolle Daten. Durch das Training auf vielen Beispielen lernt das Modell, wie es aus dem anfänglichen Chaos realistische Ergebnisse erzeugen kann.
ELSI	Kurzform für „Ethical, Legal & Social Implications“ – Zusammenfassung für die ethischen, rechtlichen und sozialen Auswirkungen, die es bei KI-Anwendungen zu beachten gilt.
Generative KI	KI, die neue Inhalte wie Texte, Bilder oder Musik erzeugen kann.
Generative Pre-trained Transformer (GPT)	Modell, das auf großen Textmengen vortrainiert wurde und auf deren Grundlage menschenähnliche Texte generiert (z.B. ChatGPT von OpenAI).
Halluzination	Erzeugung von Inhalten durch ein KI-Modell, die zwar sprachlich korrekt und überzeugend wirken, aber faktisch falsch, erfunden oder nicht belegt sind.

Large Action Model (LAM)	KI-Modell, das nicht nur Eingaben versteht, sondern auch Handlungen ausführen kann.
Large Language Model (LLM)	KI-Sprachmodell, das auf großen Textmengen trainiert wurde, um menschliche Sprache zu verstehen und zu erzeugen.
Maschinelles Lernen	Teilbereich der Künstlichen Intelligenz, bei dem Computer aus Beispieldaten lernen, ohne explizit programmiert zu werden. Das System erkennt Muster in den Daten und kann daraus Vorhersagen oder Entscheidungen ableiten.
MCP (Model Context Protocol)	Strukturiertes Verfahren, über das externe Informationen (z. B. Umgebungsdaten) einem KI-Modell bereitgestellt werden, um kontextbewusstere und relevantere Antworten zu ermöglichen. MCP dient dazu, die Interaktion zwischen KI-Modellen und ihrer Umgebung systematisch zu standardisieren und verbessern.
Neuronales Netz	Ein rechnerisches Modell, das grob an das menschliche Gehirn angelehnt ist und aus künstlichen Neuronen besteht. Neuronen sind im KI-Kontext die grundlegenden Recheneinheiten, die Eingaben empfangen, gewichten, summieren und ausgeben.
Prompt	Eingabe oder Anweisung, mit der man eine generative KI (z. B. ChatGPT) steuert.
Reasoning	Fähigkeit eines Systems, aus vorhandenen Informationen logische Schlussfolgerungen zu ziehen, Zusammenhänge zu erkennen und kontextbezogene Entscheidungen zu treffen.
Social Scoring	Engl.: soziale Bewertung. Bezeichnet ein System, bei dem das Verhalten, die Eigenschaften oder Aktivitäten von Personen oder Gruppen erfasst, analysiert und mit einem numerischen Wert (Score) bewertet werden. KI-gestützte Social Scoring-Modelle sind gemäß EU-AI-Act verboten.
Token	Textelement (z. B. Wortteil oder Symbol), das von Sprachmodellen verarbeitet wird.
Vertrauenswürdige KI	KI-Lösung, die rechtliche Vorgaben einhält, und wertebunden ethische bzw. soziale Standards wie z.B. Transparenz oder Privatsphäre gegenüber den Anbietern sicherstellt.

## **Impressum**

Herausgeber:

GdW Bundesverband  
deutscher Wohnungs- und  
Immobilienunternehmen e.V.  
Klingelhöferstraße 5  
10785 Berlin  
Telefon: +49 (0)30 82403-0

Brüsseler Büro des GdW  
3, rue du Luxembourg  
1000 Bruxelles  
Telefon: +32 2 5 50 16 11  
Telefax: +32 2 5 03 56 07

E-Mail: [mail@gdw.de](mailto:mail@gdw.de)  
Internet: <http://www.gdw.de>

@ GdW 2025

Der GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V. ist im Lobbyregister für die Interessenvertretung gegenüber dem Deutschen Bundestag und der Bundesregierung eingetragen und übt seine Interessenvertretung auf der Grundlage des Verhaltenskodex für Interessenvertreterinnen und Interessenvertreter im Rahmen des Lobbyregistergesetzes aus.

Diese Broschüre ist zum Preis  
von 25 EUR zu beziehen beim  
GdW Bundesverband deutscher Wohnungs-  
und Immobilienunternehmen e.V.  
Postfach 301573  
10749 Berlin  
Telefon: +49 (0)30 82403-182  
E-Mail: [bestellung@gdw.de](mailto:bestellung@gdw.de)