

Vereinbarung zur Nutzung von KI-Werkzeugen

Musterbüro Immobilien · Musterfassung

Diese Vereinbarung regelt, wie wir bei Musterbüro Immobilien KI-Werkzeuge in der Arbeit einsetzen: welche Werkzeuge, wofür und mit welchen Daten. Sie gilt für alle im Büro und für jede berufliche Nutzung von KI, auch unterwegs und im Homeoffice.

Berufliche KI-Nutzung außerhalb dieser Vereinbarung ist nicht vorgesehen. Was hier nicht freigegeben ist, klären wir vorher, statt es auszuprobieren.

1. Was jeder von uns über KI wissen muss

Warum es diese Vereinbarung gibt

KI-Werkzeuge nehmen uns echte Arbeit ab, vom Exposé bis zur E-Mail. Gleichzeitig verlangt die EU von jedem Betrieb, der KI einsetzt, dass die Menschen dort wissen, was sie tun (KI-Verordnung, Art. 4), und die DSGVO verlangt, dass wir über den Umgang mit Kundendaten Rechenschaft ablegen können. Diese Vereinbarung legt fest, was bei uns gilt, und hält fest, dass alle im Team es kennen.

Was mit Eingaben passiert

Ein KI-Chat ist kein Notizzettel. Alles, was wir eingeben, geht an den Anbieter des Werkzeugs und wird auf dessen Servern verarbeitet, bei US-Anbietern in den USA. Für Daten unserer Kunden gelten dort nicht dieselben Schutzregeln wie in der EU; genau deshalb gibt es die Datenregeln in dieser Vereinbarung.

Welche Zugänge wir benutzen

Beruflich nutzen wir KI ausschließlich über die Zugänge, die unser Büro dafür eingerichtet und in dieser Vereinbarung benannt hat. Private KI-Konten setzen wir für die Arbeit nicht ein, auch nicht kurz und auch nicht für scheinbar harmlose Aufgaben: Was dort passiert, kann unser Büro weder einsehen noch verantworten, und Kundendaten hätten dort nichts zu suchen.

Umgekehrt gilt genauso: Die beruflichen Zugänge sind für die Arbeit da, nicht für Privates.

Pseudonymisieren heißt

Aus „Frau Meier aus der Lindenstraße 12 möchte ihre Doppelhaushälfte verkaufen“ wird „Eine Eigentümerin möchte ihre Doppelhaushälfte in [Stadtteil] verkaufen“. Die Aufgabe bleibt dieselbe, der Mensch dahinter ist nicht mehr erkennbar. Faustregel: Wer den Chat mitlesen würde, dürfte keinen unserer Kunden erkennen können.

KI-Antworten können falsch sein

KI-Werkzeuge formulieren überzeugend, auch wenn der Inhalt nicht stimmt. Erfundene Quadratmeter, falsche Rechtsaussagen und veraltete Zahlen sehen genauso flüssig aus wie richtige. Deshalb ist jedes Ergebnis ein Entwurf, den ein Mensch prüft, bevor er das Büro verlässt.

2. Diese Werkzeuge sind freigegeben

Für die Arbeit nutzen wir ausschließlich die folgenden Werkzeuge über die Zugänge des Büros. Andere KI-Werkzeuge sind für Arbeitsinhalte erst freigegeben, wenn sie hier stehen.

Werkzeug	Anbieter und Verarbeitung	Wie im Einsatz	Kundendaten	Hinweise
ChatGPT	OpenAI, USA	Standard-Umgebung des Anbieters. Zugriff: Im Chat des Anbieters (Web oder App).	keine Kundendaten im Klartext, nur pseudonymisiert	US-Anbieter. Geteilte Chat-Links sind öffentlich abrufbar, deshalb nie für interne Inhalte nutzen.
Claude	Anthropic, USA	Standard-Umgebung des Anbieters. Zugriff: Im Chat des Anbieters (Web oder App).	keine Kundendaten im Klartext, nur pseudonymisiert	US-Anbieter.

3. Dafür setzen wir KI ein

- Objektunterlagen sichten und zusammenfassen
- Objektdaten aus den Unterlagen ins CRM übernehmen
- Wohn- und Nutzflächen aus dem Aufmaß aufstellen
- Grundrisse fürs Exposé aufbereiten
- Objekt- und Portaltexte schreiben
- Exposés als fertiges PDF gestalten
- Objekte vor der Veröffentlichung prüfen
- Social-Media-Posts schreiben
- Texte für die eigene Website
- Eigentümer ansprechen und Mandate gewinnen
- Eigentümer über den Vermarktungsstand informieren
- Anrufe vom KI-Telefonassistenten führen lassen
- Preisfindung und Wertermittlung vorbereiten
- Interessenten nachfassen
- Anfragen sichten und qualifizieren
- Besichtigungen vor- und nachbereiten
- Abläufe im CRM bauen und verbessern
- E-Mail- und Dokumentvorlagen mit Makros bauen
- Eigenes Büro-Wissen hinterlegen
- Eigene Prompts fürs ganze Team hinterlegen
- Neue Mitarbeitende einarbeiten
- Vermietung abwickeln

4. Dafür setzen wir KI nicht ein

- Bewerbungen von Menschen bewerten oder aussortieren lassen

- Miet- oder Kaufinteressenten automatisiert bewerten oder auswählen lassen
- Bonität oder Zahlungsfähigkeit von Personen einschätzen lassen
- Arbeitsleistung von Kollegen bewerten lassen
- KI-Antworten ungeprüft als Rechts- oder Steuerauskunft an Kunden geben

5. So gehen wir mit Daten um

Kundendaten nur pseudonymisiert. Daten unserer Kunden (Eigentümer, Interessenten, Mieter) geben wir nur pseudonymisiert in ein KI-Werkzeug ein: Namen, Kontaktdaten und Adressen werden vorher durch Platzhalter ersetzt (siehe Schema in dieser Vereinbarung). Das gilt, bevor etwas eingegeben wird, nicht als Korrektur danach. Ausnahme sind nur Werkzeuge, die in dieser Vereinbarung ausdrücklich für personenbezogene Daten freigegeben sind.

Keine Zugangsdaten. Passwörter, Zugangsdaten, API-Schlüssel und Ähnliches gehören nie in einen KI-Chat, in keiner Form und in kein Werkzeug.

Keine besonders geschützten Daten. Besonders geschützte Daten nach Art. 9 DSGVO (Gesundheit, Religion, ethnische Herkunft, politische Meinung und Vergleichbares) geben wir grundsätzlich nicht in KI-Werkzeuge ein, auch nicht pseudonymisiert.

Keine Ausweis-, Bonitäts- und Finanzierungsunterlagen. Ausweiskopien und GwG-Unterlagen, Selbstauskünfte, Bonitätsnachweise, Gehaltsnachweise und Finanzierungsunterlagen bleiben komplett draußen. Diese Dokumente identifizieren Menschen und ihre Finanzen; sie werden nie in einen KI-Chat hochgeladen oder hineinkopiert.

Keine Bewerbungs- und Personalunterlagen. Bewerbungen, Lebensläufe, Zeugnisse und Personalunterlagen von Mitarbeitern gehören nicht in KI-Werkzeuge.

Unser Pseudonymisierungs-Schema

Statt	Schreiben wir
Vor- und Nachname	„die Eigentümerin“, „Interessent B.“
E-Mail-Adresse und Telefonnummer	weglassen
Straße und Hausnummer eines bewohnten Objekts	„Objekt in [Stadtteil]“
Firma eines Kunden	„Firma X“
Exakte Beträge aus Kundenunterlagen	runden („rund 450.000 Euro“)
Kundennummern und Aktenzeichen	weglassen

6. Unsere Grundregeln

Nur beruflich, nur über die Zugänge des Büros. KI-Werkzeuge nutzen wir für die Arbeit nur über die vom Büro eingerichteten Zugänge. Private Konten sind für Arbeitsinhalte tabu, die Zugänge des Büros für Privates ebenso: nur so gelten die Schutz-Einstellungen, die das Büro zentral gesetzt hat.

Ergebnisse werden geprüft. KI-Ergebnisse sind Entwürfe, keine Fakten. Zahlen, Flächen, Rechtsaussagen und Objektangaben prüfen wir gegen die Unterlagen, bevor etwas an Kunden

geht oder veröffentlicht wird. Die Verantwortung für das, was rausgeht, bleibt bei dem Menschen, der es rausschickt.

Über Menschen entscheidet ein Mensch. Entscheidungen mit Wirkung auf Personen trifft immer ein Mensch, nie die KI: wer eine Wohnung bekommt, wie eine Bewerbung ausgeht, wie die Bonität eines Interessenten eingeschätzt wird. KI darf dabei höchstens Schreibarbeit übernehmen, nachdem entschieden ist.

KI-Bilder werden gekennzeichnet. KI-generierte oder KI-bearbeitete Bilder in der Vermarktung (zum Beispiel virtuell eingerichtete Fotos) kennzeichnen wir als solche. Interessenten dürfen nicht für echt halten, was es nicht ist.

Schutz-Einstellungen bleiben an. Die zentralen Einstellungen der Werkzeuge (kein Training auf unseren Daten, kein öffentliches Teilen von Chats, keine ungefragten Verknüpfungen mit anderen Diensten) hat das Büro bewusst gesetzt. Niemand ändert sie eigenmächtig.

Pannen sofort melden. Sind versehentlich Kundendaten in ein Werkzeug geraten oder verhält sich ein Werkzeug seltsam, melden wir das sofort der Ansprechperson dieser Vereinbarung und löschen den betroffenen Chat. Melden ist immer richtig; vertuschen macht aus einer Kleinigkeit ein Problem.

7. Fragen und Meldungen

Ansprechpartner für alles rund um diese Vereinbarung ist die Büro-Verwaltung: für Fragen vorab, für neue Werkzeuge und Einsatzwünsche und für Meldungen, wenn etwas schiefgelaufen ist.

8. Bestätigung

Mit meiner Unterschrift bestätige ich: Ich habe diese Vereinbarung gelesen und verstanden und halte mich bei meiner Arbeit daran. Bei Unsicherheit frage ich vorher nach, statt zu raten.

Diese Vereinbarung wird regelmäßig überprüft. Eine Unterschrift gilt ein Jahr; danach lese ich die dann geltende Fassung erneut und unterschreibe sie. Unser Büro sieht die Vereinbarung einmal im Jahr durch und ändert sie, wenn neue Werkzeuge dazukommen oder Regeln nicht mehr passen. Wird sie geändert, unterschreiben alle die neue Fassung.

Diese Vereinbarung ist eine interne Regelung unseres Büros. Sie wurde mit Maklia erstellt; für ihren Inhalt bleibt das Büro selbst verantwortlich und lässt ihn bei Bedarf rechtlich prüfen.

Diese Musterfassung ist der Stand, den Maklia vorausfüllt, mit einem erfundenen Büro als Beispiel. In Maklia passt ihr sie an euer Büro an: eure Werkzeuge, eure Regeln, eure Ansprechperson. Danach gebt ihr sie frei und euer Team unterschreibt sie im Browser, jede Unterschrift mit Zeitpunkt und Fassung festgehalten. Für den Inhalt bleibt euer Büro verantwortlich und lässt ihn im Zweifel rechtlich prüfen.