AGB · ANLAGE 3 · FASSUNG 1.0 · STAND 27. OKTOBER 2026

Anlage 3 — KI-Chatbot

Ein KI-Chatbot antwortet aus einem Sprachmodell — er kann irren. Diese Anlage regelt, wer die Wissensgrundlage verantwortet, wo der Bot endet und was mit den Gesprächen passiert.

1. Gegenstand dieser Anlage

Diese Anlage gilt für die Einrichtung und den Betrieb eines KI-gestützten Dialogsystems auf der Website oder in einem anderen Kanal des Kunden. Umfang und Stufe ergeben sich aus dem Angebot: Einrichtung, Anbindung, Aufbau der Wissensgrundlage, Betrieb, laufende Pflege und Auswertung.

Die eingesetzte technische Grundlage — Plattform, Sprachmodell, Betriebsort — wird im Angebot benannt. Ein Wechsel der Grundlage wird dem Kunden in Textform mitgeteilt, soweit er die Verarbeitung personenbezogener Daten oder die Qualität wesentlich berührt.

2. Funktionsweise und Grenzen des Systems

(1) Antworten werden von einem Sprachmodell erzeugt. Sie können falsch, unvollständig, veraltet oder missverständlich sein, auch wenn die Wissensgrundlage korrekt ist. Ein Sprachmodell gibt Antworten nach Wahrscheinlichkeit, nicht nach Prüfung.

(2) Die Wissensgrundlage stammt aus Inhalten, die der Kunde bereitstellt oder freigibt. Der Kunde prüft diese Inhalte auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität. Wir weisen in der Einrichtung auf erkennbare Widersprüche hin; die Freigabe erfolgt durch den Kunden.

(3) Der Bot ist ausdrücklich nicht eingerichtet für Rechts-, Steuer-, Medizin- oder Anlageberatung, für verbindliche Zusagen, für Preisauskünfte mit Bindungswirkung und für Vertragsabschlüsse im Namen des Kunden, soweit dies nicht ausdrücklich im Angebot vereinbart ist.

(4) Der Kunde benennt die Themen, zu denen der Bot schweigen soll. Wir setzen diese Sperren um; eine absolute Gewähr, dass keine unerwünschte Antwort entsteht, kann bei sprachbasierten Systemen nicht übernommen werden.

3. Kennzeichnung als KI-System

(1) Der Bot weist zu Beginn der Unterhaltung darauf hin, dass eine Interaktion mit einem KI-System und nicht mit einem Menschen stattfindet. Diese Kennzeichnung ist gesetzlich vorgeschrieben (Artikel 50 der KI-Verordnung).

(2) Der Kunde darf diese Kennzeichnung nicht entfernen, verdecken oder abschalten. Er darf auch nicht den Eindruck erwecken, es antworte ein Mensch, soweit nicht gesetzlich etwas anderes zulässig ist.

(3) Der Kunde benennt uns die Verwendung des Bots in Bereichen, die als Hochrisiko-Anwendung eingestuft sein könnten. Wir prüfen dann gemeinsam die weiteren Pflichten. Die rechtliche Einordnung der eigenen Anwendung obliegt dem Kunden.

4. Datenschutz und Gesprächsdaten

(1) Gesprächsinhalte können personenbezogene Daten enthalten. Verarbeiten wir sie im Auftrag des Kunden, gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag nach Artikel 28 DSGVO; er ist vor Beginn der Verarbeitung abzuschließen.

(2) Eine Verwendung der Gesprächsinhalte zum Training von Modellen erfolgt nicht, soweit dies nicht ausdrücklich und in Textform vereinbart ist.

(3) Speicherdauer der Gesprächsprotokolle ergibt sich aus dem Angebot oder aus der Weisung des Kunden; gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

(4) Der Kunde informiert die Nutzer seines Angebots über den Einsatz des KI-Systems und die Verarbeitung, soweit ihn diese Pflicht trifft.

5. Verfügbarkeit und Kosten Dritter

(1) Wir betreiben den Bot mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns und setzen uns für eine hohe Verfügbarkeit ein. Eine bestimmte prozentuale Verfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn sie im Angebot ausdrücklich zugesagt ist.

(2) Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt und, soweit absehbar, vorher angekündigt.

(3) Die laufende Vergütung umfasst die Nutzung in dem im Angebot genannten Umfang. Wird dieser Umfang — etwa die Zahl der Nachrichten oder der verarbeiteten Zeichen — erheblich überschritten, melden wir dies an und rechnen den Mehrbedarf nach den dann geltenden Sätzen ab. Ohne Einigung dürfen wir die Nutzung auf den vereinbarten Umfang begrenzen.

(4) Kosten für Dienste Dritter, die der Kunde selbst beauftragt, trägt der Kunde.

6. Ende des Vertrags

(1) Nach Beendigung wird der Bot abgeschaltet.

(2) Die Wissensgrundlage wird dem Kunden auf Anforderung in einem lesbaren Format übergeben, soweit im Angebot nichts anderes steht.

(3) Gesprächsprotokolle werden nach Weisung des Kunden gelöscht oder übergeben. Sind gesetzliche Aufbewahrungsfristen zu beachten, werden die betroffenen Daten bis zum Ablauf gesperrt.

(4) Zugänge, die wir eingerichtet haben, werden gesperrt. Ansprüche auf Vergütung für bis dahin erbrachte Leistungen bleiben bestehen.

> **Anlage 3 zur AGB-Fassung 1.0 · Stand 27. Oktober 2026.** Sie gilt zusammen mit den Basisbedingungen.