driveeee

MUSTER ZUM ÜBERNEHMEN

Muster-KI-Richtlinie für Autohäuser

14 Paragrafen und 4 Anlagen: Tools, Daten-Ampel, Kennzeichnung, Telefon-KI, Schulung

So nutzt du dieses Muster

Dieses Muster ist ein Startpunkt für die KI-Richtlinie deines Autohauses. Übernimm den Text in dein eigenes Dokument, etwa in Word oder Google Docs, und pass alles in eckigen Klammern an deinen Betrieb an: Namen, Tools, Zuständigkeiten. Streich, was bei dir nicht vorkommt, zum Beispiel den Abschnitt zur Telefon-KI, wenn du keine einsetzt.

Drei Dinge vor dem Inkrafttreten:

1. Hat dein Betrieb einen Betriebsrat, beteilige ihn vor der Einführung. In der Regel wird die Richtlinie dann Teil einer Betriebsvereinbarung.
2. Lass die angepasste Fassung von deinem Datenschutzbeauftragten und einem Anwalt für Arbeits- oder Datenschutzrecht prüfen. Dieses Muster ist keine Rechtsberatung.
3. Füll Anlage 1 (Tool-Liste) vollständig aus. Ohne sie weiß niemand, was erlaubt ist.

Stand des Musters: 18. November 2026. Erstellt von driveee, Marketing-Agentur für Autohäuser.

Die farbig hinterlegten Stellen in eckigen Klammern passt du an deinen Betrieb an. Ausführliche Erklärungen zu jeder Regel: driveee.de/ki-richtlinie-autohaus/

KI-Richtlinie der [Name des Autohauses]

Version [1.0] · gültig ab [Datum] · nächste Überprüfung [Datum + 6 Monate] Verantwortlich: [Name, Funktion]

§ 1 Zweck

(1) Diese Richtlinie regelt, wie Beschäftigte der [Name des Autohauses] Werkzeuge der Künstlichen Intelligenz (KI) bei der Arbeit nutzen.

(2) Sie soll den Nutzen von KI im Arbeitsalltag ermöglichen und zugleich Kundendaten, Beschäftigtendaten und Geschäftsgeheimnisse schützen, Fehler in Werbung und Kundenkommunikation verhindern und die Pflichten aus der KI-Verordnung der EU (Verordnung (EU) 2024/1689), der Datenschutz-Grundverordnung und dem Wettbewerbsrecht umsetzen.

§ 2 Geltungsbereich

(1) Die Richtlinie gilt für alle Beschäftigten an allen Standorten, einschließlich Auszubildender, Aushilfen, Praktikanten und Leiharbeitnehmer.

(2) Sie gilt für jede dienstliche Nutzung von KI, auch auf privaten Geräten und auch außerhalb der Arbeitszeit.

(3) Externe Dienstleister, die im Auftrag des Autohauses mit KI arbeiten (zum Beispiel Agenturen, IT-Dienstleister, Callcenter), werden vertraglich auf die Regeln dieser Richtlinie verpflichtet.

§ 3 Begriffe

- **KI-Tool:** jede Software, die mit Künstlicher Intelligenz Texte, Bilder, Videos, Stimmen, Übersetzungen, Zusammenfassungen oder Entscheidungsvorschläge erzeugt. Dazu zählen eigenständige Anwendungen (zum Beispiel ChatGPT, Microsoft Copilot, Gemini) und KI-Funktionen in vorhandener Software (zum Beispiel im Dealer-Management-System, im CRM, in Bildbearbeitung oder Telefonanlage).
- **KI-Ergebnis:** alles, was ein KI-Tool ausgibt.
- **Personenbezogene Daten:** alle Angaben, die sich einer Person zuordnen lassen, auch ohne Namen. Dazu gehören im Autohaus insbesondere Fahrzeug-Identifizierungsnummer und Kennzeichen, sobald sie einem Halter zugeordnet werden können.
- **Deepfake:** ein durch KI erzeugter oder manipulierter Bild-, Ton- oder Videoinhalt, der wirklichen Personen, Gegenständen, Orten, Einrichtungen oder Ereignissen ähnelt und einer Person fälschlicherweise als echt oder wahrheitsgemäß erscheinen würde (Art. 3 Nr. 60 KI-Verordnung).

§ 4 Freigegebene KI-Tools

(1) Dienstlich dürfen nur die KI-Tools genutzt werden, die in Anlage 1 aufgeführt sind, und nur mit dem dort genannten Konto und Tarif.

(2) Private Konten und kostenlose Versionen dürfen für dienstliche Aufgaben nicht genutzt werden, auch nicht zum Ausprobieren mit echten Daten.

(3) Neue KI-Tools und neue KI-Funktionen in vorhandener Software dürfen erst genutzt werden, wenn [KI-Ansprechperson] sie nach § 11 freigegeben und in Anlage 1 aufgenommen hat.

(4) Browser-Erweiterungen mit KI-Funktionen und Gesprächsrekorder mit KI-Protokoll sind nicht freigegeben, sofern Anlage 1 nichts anderes bestimmt.

§ 5 Verbotene Einsätze

Unabhängig vom Tool ist verboten:

1. Entscheidungen über Menschen allein oder maßgeblich auf ein KI-Ergebnis zu stützen, insbesondere bei Bewerbungen, Beförderungen, Kündigungen, Finanzierungs- und Leasinganfragen oder Kulanzentscheidungen.
2. KI-Texte im Namen eines Beschäftigten an Kunden zu senden, die dieser nicht gelesen und freigegeben hat.
3. Mit KI den Eindruck zu erwecken, ein Mensch kommuniziere, wo eine KI antwortet.
4. Fahrzeugzustände mit KI besser darzustellen, als sie sind, etwa durch Entfernen von Kratzern, Dellen, Steinschlägen oder Rost auf Bildern von Gebrauchtwagen.
5. Bilder, Stimmen oder Videos von echten Personen ohne deren Einwilligung mit KI zu erzeugen oder zu verändern.
6. Herstellerlogos, Markenzeichen oder Bilder Dritter in KI-Tools zu verarbeiten, wenn Lizenz- oder Herstellervorgaben das ausschließen.
7. Zugangsdaten, Passwörter oder Systemzugänge in KI-Tools einzugeben.
8. KI-Systeme zur Erkennung von Emotionen oder Stimmungen von Beschäftigten einzusetzen, etwa zur Auswertung von Verkaufsgesprächen (verboten nach Art. 5 Abs. 1 Buchst. f KI-Verordnung).

§ 6 Datenregeln (Daten-Ampel)

(1) Für die Eingabe von Daten in KI-Tools gilt die Daten-Ampel in Anlage 2.

(2) Rot markierte Daten dürfen nie in allgemeine KI-Assistenten (zum Beispiel ChatGPT, Microsoft Copilot, Gemini) eingegeben werden. Sie dürfen nur in Systemen verarbeitet werden, die in Anlage 1 ausdrücklich für diese Datenart freigegeben sind (zum Beispiel DMS, CRM oder eine geprüfte Telefon-KI), mit Vertrag zur Auftragsverarbeitung und, soweit erforderlich, Datenschutz-Folgenabschätzung. Gesundheitsdaten und andere besondere Kategorien nach Art. 9 DSGVO werden in KI-Tools nicht verarbeitet.

(3) Gelb markierte Daten dürfen nur in freigegebene Tools mit abgeschlossenem Vertrag zur Auftragsverarbeitung eingegeben werden, und nur so viele Angaben wie für die Aufgabe nötig.

(4) Das Entfernen von Namen und Adressen reicht in der Regel nicht, um Daten zu anonymisieren. Lässt sich eine Person über andere Angaben erkennen (zum Beispiel seltenes Fahrzeug, Ort, Datum), gilt die Eingabe als personenbezogen.

§ 7 Prüfung und Freigabe von KI-Ergebnissen

(1) Jedes KI-Ergebnis, das das Haus verlässt, wird vorher von einem Menschen gelesen und auf Richtigkeit geprüft. Wer es freigibt, verantwortet es.

(2) Werbung mit Preisen, Raten, Laufzeiten, Zinsen, Verbrauchs- oder CO2-Werten gibt zusätzlich eine zweite Person frei (Vier-Augen-Prinzip). Zahlen werden nie aus einem KI-Text übernommen. Sie kommen aus dem Angebotsblatt oder der Herstellerquelle und werden gegen die Pflichtangaben geprüft, insbesondere nach Pkw-EnVKV und Preisangabenverordnung. Bei Werbung für Finanzierungen und für Leasing mit Erwerbspflicht, Andienungsrecht, Restwertgarantie oder Kaufoption gehört ab 20. November 2026 der Hinweis „Achtung! Kreditaufnahme kostet Geld“ dazu (UWG, Anhang Nr. 23e).

(3) Antworten auf Online-Bewertungen dürfen mit KI vorbereitet werden. Sie enthalten keine Angaben zum Kunden oder Vorgang, die über die Bewertung hinausgehen.

§ 8 Kennzeichnung

(1) Erzeugt oder verändert das Autohaus mit KI Bilder, Videos oder Tonaufnahmen, die als Deepfake gelten können, wird das offengelegt (Art. 50 Abs. 4 KI-Verordnung). Hinweistexte stehen in Anlage 3.

(2) Für Fahrzeugbilder gilt: Ein echtes Foto des angebotenen Fahrzeugs vor einem mit KI erzeugten oder ersetzten Hintergrund wird in der Regel nicht gekennzeichnet, solange es das Fahrzeug unverändert zeigt. Verändert KI das Fahrzeug selbst (Lack, Felgen, Ausstattung, Schäden) oder ist das Fahrzeug komplett KI-generiert, wird gekennzeichnet. Für Angebote zu einem konkreten Fahrzeug werden nur Bilder dieses Fahrzeugs verwendet. Vorgaben der Plattformen (zum Beispiel Google, Meta, Fahrzeugbörsen) gehen vor.

(3) Im Zweifel kennzeichnet die zuständige Person den Inhalt und informiert [KI-Ansprechperson].

§ 9 Kundenkommunikation mit KI

(1) Chatbots, Telefon-KI und andere Systeme, die direkt mit Kunden kommunizieren, legen spätestens zu Beginn des Kontakts offen, dass eine KI antwortet. Die Hinweistexte stehen in Anlage 3.

(2) Kunden können jederzeit verlangen, mit einem Menschen zu sprechen. Die KI übergibt dann an [Abteilung, Rufnummer, Zeitfenster].

(3) KI-Systeme in der Kundenkommunikation geben keine verbindlichen Zusagen zu Preisen, Rabatten, Lieferterminen, Garantie oder Kulanz.

(4) Gespräche werden nur aufgezeichnet, wenn der Kunde vorher informiert wurde und eingewilligt hat (§ 201 StGB). Ob und wie Gespräche transkribiert werden, regelt der Datenschutzbeauftragte vor dem Start. Aufnahmen und Transkripte werden nach [Frist] gelöscht.

(5) Wertet ein System Stimmungen oder Emotionen von Kunden aus, werden die Kunden darüber informiert (Art. 50 Abs. 3 KI-Verordnung).

(6) Für Chatbots, Telefon-KI und andere Systeme, die Kundendaten verarbeiten, wird vor dem Start eine Datenschutz-Folgenabschätzung durchgeführt. Ausgehende Werbeanrufe durch KI erfolgen nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung, die dokumentiert und fünf Jahre aufbewahrt wird (§ 7 Abs. 2, § 7a UWG).

§ 10 Schulung und KI-Kompetenz

(1) Wer KI-Tools dienstlich nutzt, erhält vorher eine Einweisung in diese Richtlinie und in die freigegebenen Tools. Für jedes neu freigegebene Tool folgt eine kurze Auffrischung.

(2) Die Einweisungen werden mit Datum, Teilnehmern, Inhalten und Unterlagen dokumentiert (Anlage 4). Diese Maßnahmen dienen dazu, die KI-Kompetenz des Personals zu unterstützen (Art. 4 KI-Verordnung).

§ 11 Zuständigkeiten

(1) **Geschäftsführung:** erlässt die Richtlinie, entscheidet über Ausnahmen nach § 6 Abs. 2.

(2) **KI-Ansprechperson [Name]:** pflegt Anlage 1, prüft Anträge auf neue Tools, beantwortet Fragen, organisiert Einweisungen. Vertretung: [Name].

(3) **Datenschutzbeauftragte(r) [Name]:** prüft neue Tools und Funktionen auf Datenschutz, insbesondere den Vertrag zur Auftragsverarbeitung, die Rechtsgrundlage, die Information der Kunden und die Frage, ob eine Datenschutz-Folgenabschätzung nötig ist.

(4) **Betriebsrat [falls vorhanden]:** wird nach den Vorschriften des Betriebsverfassungsgesetzes beteiligt, insbesondere bei der Einführung neuer Tools.

(5) **Neue Tools:** Beschäftigte beantragen neue Tools formlos bei der KI-Ansprechperson mit Zweck, Anbieter und Art der Daten. Die Freigabe erfolgt schriftlich und wird in Anlage 1 eingetragen.

§ 12 Meldeweg bei Fehlern und Datenpannen

(1) Wer bemerkt, dass Daten in ein nicht freigegebenes Tool gelangt sind oder ein KI-Ergebnis mit falschen Angaben nach außen gegangen ist, meldet das sofort an [KI-Ansprechperson] und [Datenschutzbeauftragte(r)].

(2) Liegt eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten vor, prüft der Datenschutzbeauftragte, ob eine Meldung an die Aufsichtsbehörde nötig ist. Sie erfolgt unverzüglich und möglichst binnen 72 Stunden nach Kenntnis (Art. 33 DSGVO). Jede Verletzung wird dokumentiert, auch ohne Meldepflicht (Art. 33 Abs. 5 DSGVO). Bei hohem Risiko werden die betroffenen Personen benachrichtigt (Art. 34 DSGVO).

(3) Wer einen eigenen Fehler sofort meldet, hilft, den Schaden klein zu halten. Das wird bei der Bewertung des Vorfalls berücksichtigt.

§ 13 Verstöße

Verstöße gegen diese Richtlinie können arbeitsrechtliche Folgen haben, von der Ermahnung über die Abmahnung bis zur Kündigung in schweren Fällen.

§ 14 Inkrafttreten und Überprüfung

(1) Diese Richtlinie tritt am [Datum] in Kraft.

(2) [KI-Ansprechperson] überprüft sie alle sechs Monate und zusätzlich, wenn ein neues Tool freigegeben wird oder sich die Rechtslage ändert.

[Ort, Datum] · [Unterschrift Geschäftsführung]

Anlage 1: Freigegebene KI-Tools

Tool und Tarif	Konto	Zweck	Erlaubte Daten (Ampel)	AV-Vertrag	Freigegeben am	Freigegeben von
[z. B. ChatGPT Business]	[Firmenkonto, Verwaltung durch …]	[Texte, Zusammenfassungen]	[Grün, Gelb]	[ja, Datum]	[Datum]	[Name]
[z. B. Microsoft 365 Copilot]	[Firmen-Tenant]	[E-Mails, Dokumente]	[Grün, Gelb]	[ja, Datum]	[Datum]	[Name]
[KI-Funktion im DMS: Bezeichnung]	[Systemkonto]	[z. B. Auftragszusammenfassung]	[nach Prüfung]	[ja, Datum]	[Datum]	[Name]
[Bild-KI für Fahrzeugfotos]	[Firmenkonto]	[Hintergrund, Freisteller]	[Grün, Kennzeichen vorher unkenntlich]	[ja, Datum]	[Datum]	[Name]
[Telefon-KI / Chatbot]	[Anbieter]	[Terminannahme]	[Name, Telefonnummer, Kennzeichen, Terminwunsch; nach DSFA]	[ja, Datum]	[Datum]	[Name]

Anlage 2: Daten-Ampel

Rot: nie in allgemeine KI-Assistenten, nur in Systeme, die in Anlage 1 ausdrücklich dafür freigegeben sind

- Kundendaten mit Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder Kundennummer
- Fahrzeug-Identifizierungsnummer und Kennzeichen, wenn sie einem Halter zugeordnet werden können
- Finanzierungs- und Leasinganträge, Selbstauskünfte, Bonitäts- und Schufa-Daten
- Bewerbungen, Personalakten, Krankmeldungen, Zeugnisse, Lohndaten
- Einkaufspreise, Hereinnahmewerte, Hauskonditionen, Herstellerboni, Zielvereinbarungen, Margen
- Zugangsdaten und Passwörter

Gelb: nur im freigegebenen Tool mit AV-Vertrag, so wenig wie nötig

- Reklamationen und Kundenanfragen, um eine Antwort zu formulieren
- interne Auswertungen ohne Bezug zu einzelnen Personen
- Werkstattaufträge ohne Kundendaten

Grün: frei nutzbar in freigegebenen Tools

- öffentliche Fahrzeugdaten wie Ausstattung und technische Daten aus dem Datenblatt
- Entwürfe für Stellenanzeigen, Social-Media-Beiträge und Werbetexte ohne Kundendaten
- allgemeine Fachfragen, Übersetzungen öffentlicher Texte

Anlage 3: Hinweistexte

Chatbot, Begrüßung: „Hallo, ich bin der digitale Assistent von [Name des Autohauses]. Ich bin eine KI und helfe Ihnen bei Fragen zu Fahrzeugen und Terminen. Wenn Sie lieber mit einem Menschen sprechen, schreiben Sie einfach ‚Mitarbeiter'."

Telefon-KI, Begrüßung: „Willkommen bei [Name des Autohauses]. Hier spricht die digitale Assistenz. Ich bin eine KI und nehme gern Ihren Werkstatttermin auf. Wenn Sie mit einem Menschen sprechen möchten, sagen Sie einfach ‚Mitarbeiter'." Falls aufgezeichnet wird, zusätzlich: „Dieses Gespräch wird aufgezeichnet, um Ihr Anliegen zu bearbeiten. Wenn Sie das nicht möchten, sagen Sie ‚Mitarbeiter' oder legen Sie auf." [Formulierung mit Datenschutzbeauftragtem abstimmen]

KI-Bild, Hinweis im Motiv, gut sichtbar: „Mit KI erstellt" oder „Mit KI bearbeitet". Die EU-Kommission stellt dafür auch freiwillige Symbole bereit.

Anlage 4: Kenntnisnahme und Schulungsnachweis

Ich habe die KI-Richtlinie der [Name des Autohauses] in der Version [1.0] erhalten, gelesen und an einer Einweisung teilgenommen.

Name	Abteilung	Datum der Einweisung	Inhalte	Unterschrift