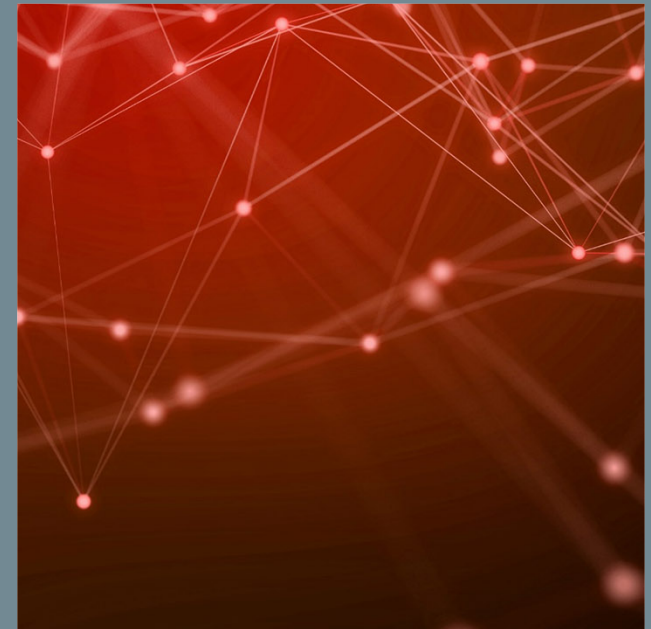
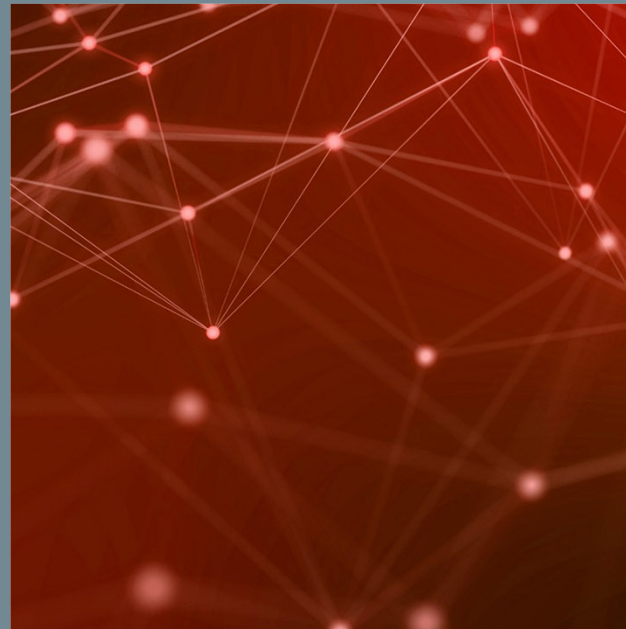
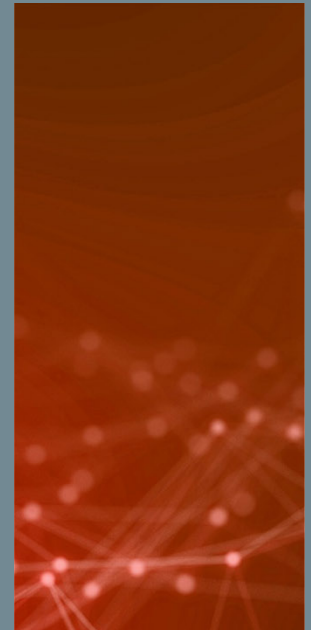
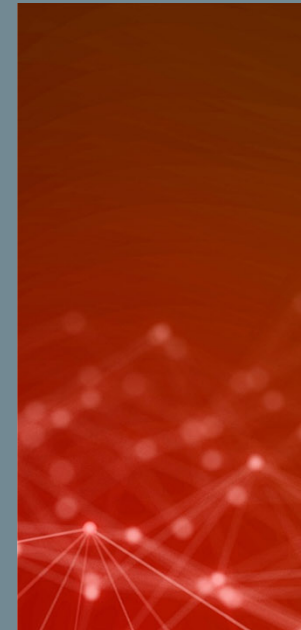


Haftung für den Chatbot auf der Behördenwebseite

Rechtslage im Bund
und in den Kantonen

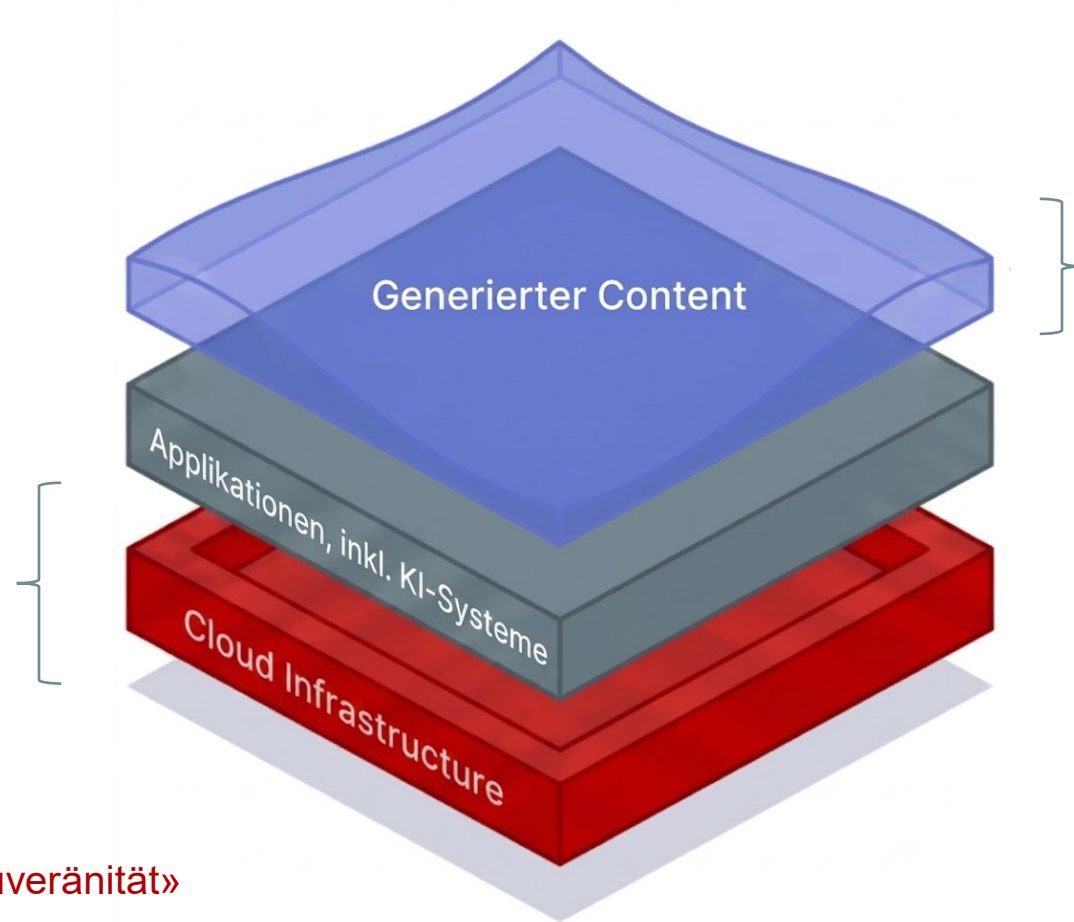
Ein Perspektivenwechsel –
von der Haftungsfrage hin zur Verhältnismässigkeit



Worüber reden wir?

nicht neu
aber weiterhin
im Gespräch ...

(das Stichwort «Souveränität»
bewegt derzeit)

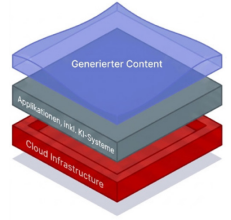


neu

Thema von heute:
Haftung für Fehler
in der Aussenwirkung

Haftung

Aufgabenstellung



Thema heute: Autonome Antworten mit Aussenwirkung

«Triple A-Chatbots» 

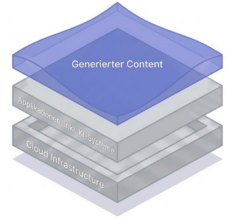
Ein Behörden-Chatbot ist kein rechtsfreier Kanal.

Konkrete und plausible Antworten können schädigen.

Beispiel: Risiko einer falschen Fristen-Mitteilung; Auskünfte zur Erteilung einer Baubewilligung; etc.

Haftung

Zum Vergleich: Open Government Data v. Künstliche Intelligenz



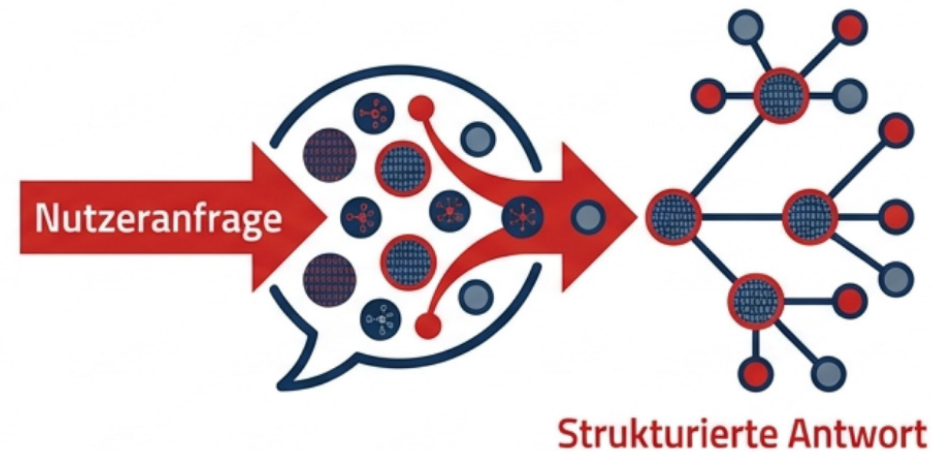
Wer haftet, wenn die bereitgestellte Information fehlerhaft ist?



Open Government Data

Die Nutzung obliegt dem Empfänger.

Das System ist passiv.

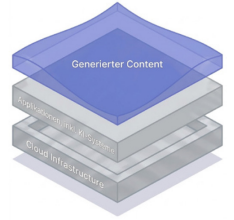


?



Haftung

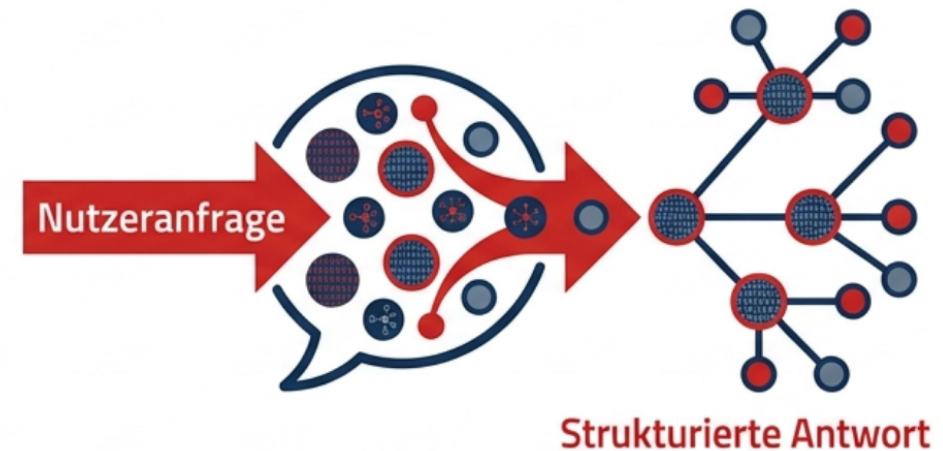
Zum Vergleich: Open Government Data v. Künstliche Intelligenz



Wer haftet, wenn die bereitgestellte Information fehlerhaft ist?



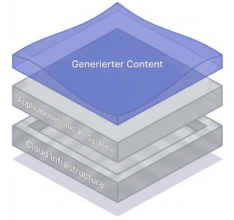
Open Government Data – anders als Chatbots.
Die Nutzung obliegt dem Empfänger.
Das System ist passiv.



Ein nach **aussen wirkender Chatbot** generiert
spezifische Antworten auf konkrete Anfragen.
Das System ist aktiv.

Haftung

Zum Vergleich: Open Government Data v. Künstliche Intelligenz

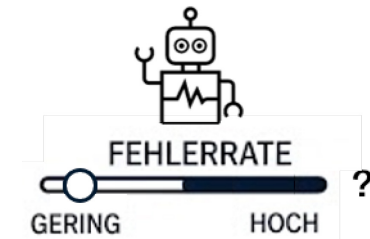


Wer haftet, wenn die bereitgestellte Information fehlerhaft ist?



Open Government Data – anders als Chatbots.
Die Nutzung obliegt dem Empfänger.
Das System ist passiv.

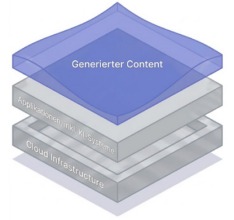
IST-Vergleiche bleiben hypothetisch
(fehlende Daten):



Ein nach **aussen wirkender Chatbot** generiert
spezifische Antworten auf konkrete Anfragen.
Das System ist aktiv. **Sogar qualitativ besser?**

Haftung

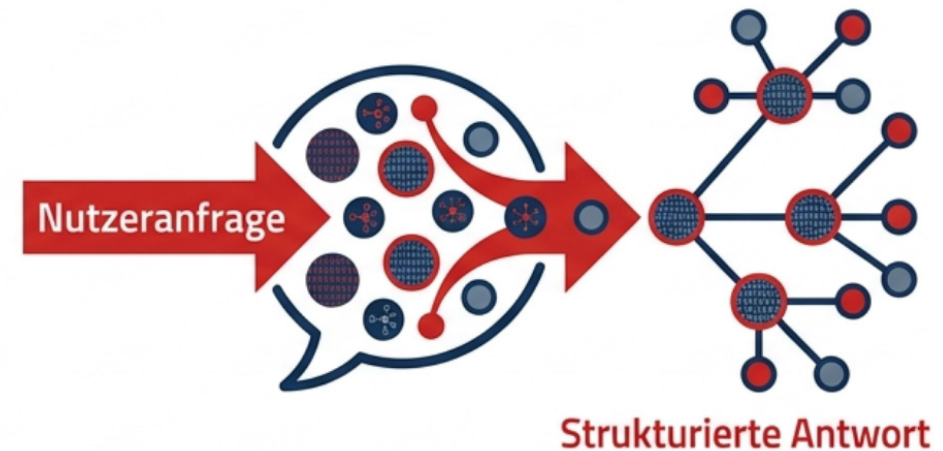
Zum Vergleich: Open Government Data v. Künstliche Intelligenz



Wer haftet, wenn die bereitgestellte Information fehlerhaft ist?



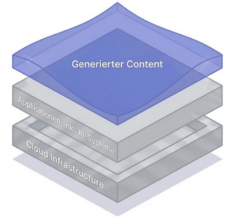
Open Government Data – anders als Chatbots.
Die Nutzung obliegt dem Empfänger.
Das System ist passiv.



Ein nach **aussen wirkender Chatbot** generiert spezifische Antworten auf konkrete Anfragen.
Das System ist aktiv.

Haftung

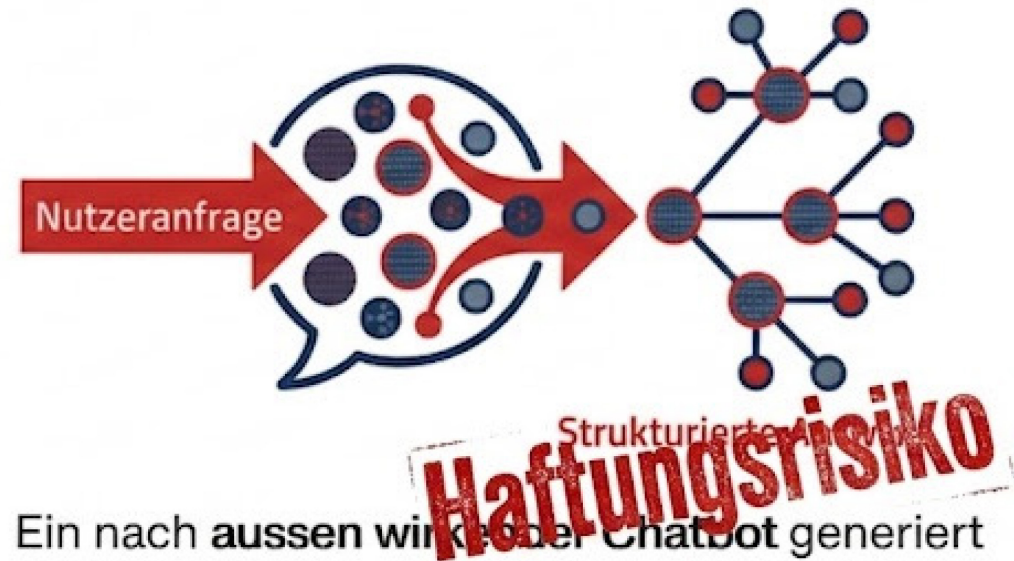
Zum Vergleich: Open Government Data v. Künstliche Intelligenz



Wer haftet, wenn die bereitgestellte Information fehlerhaft ist?



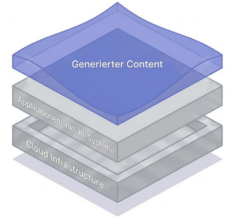
Open Government Data – anders als Chatbots.
Die Nutzung obliegt dem Empfänger.
Das System ist passiv.



Ein nach **aussen** wirkender Chatbot generiert
spezifische Antworten auf konkrete Anfragen.
Das System ist aktiv.

Haftung

Herausforderung



Herausforderung

Wie als Amtsstelle im Rechtsrahmen navigieren?

Bund

VG Art. 3: Bund haftet für widerrechtliche Schäden aus amtlicher Tätigkeit - ohne persönliches Verschulden.

Kantone

Kantonales Recht: Staatshaftung ist kantonal geregelt.

Gemeinsame Leitplanken

BV Art. 9: Plausible, konkrete Auskünfte können berechtigtes Vertrauen auslösen.

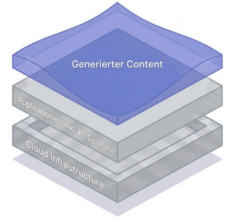
Es bestehen kantonale Präzisierungen.

Aber:

- (1) Lässt das Bundesrecht überhaupt Raum für unterschiedliche Lösungen?
- (2) Ist die Rechtslage für Bund und Kantone einheitlich zu beurteilen?

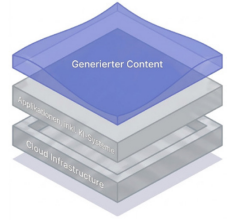
Haftung

Das Spektrum der Auskunftshaftung



Das Haftungsrisiko bei exakt demselben Auskunftsfehler unterscheidet sich nach Kanton. Weitgehende Haftbarkeit bis «praktisch immun». **Aber das kann nicht die Antwort sein.**

Rechtmässigkeitsprüfung



Es gibt ein **sachliches Bedürfnis** für Chatbots, z.B. zwecks Triage, Bedürfniserhebung oder Optimierung von Bürgernähe und Zugänglichkeit und ...

... es erscheint als **sachgerecht**, für den rein digitalen Kanal keine Bindung zu versprechen ...:

... aber eine **Nachhaltigkeitsprüfung** führt zum Schluss: Risikoabwendung über Haftungsausschlüsse wäre kein rechtmässiges Staatshandeln.

Methode: Analyse der Wirkung der Regel (**Ethik**)

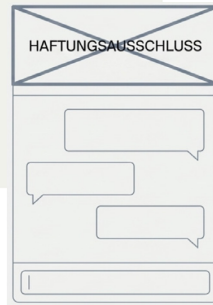


Was bedeutet dies «rechtlich»?

1 Für den Einsatz von Chatbots mit Autonomie und Aussenwirkung ist die Analyse allein der Haftungsregeln nicht weiterführend.

Es braucht eine Rechtmässigkeitsprüfung.

1. **Gleichheitssatz:** Der Einsatz von KI darf den **Gleichheitssatz** nicht gefährden. Fehlerhafte Auskünfte dürfen nicht bindend werden.
2. **Schutz des Verwaltungsvermögens:** Es dürfen keine Anreize entstehen, das System für finanzielle Ausschüttungen zu überlisten.
3. **Vertrauen in den Staat:** Ein Chatbot, der seine Existenz einzig einem Disclaimer «verdankt», beschädigt das Vertrauen in den Staat.



2 Im Vordergrund stehen öffentliches Interesse und Verhältnismässigkeit*, nicht die Haftung (Rechtmässigkeit als haftungsausschliessender Umstand).

Lösungsansatz über Art. 5 BV, nicht über Art. 9 BV

Rechtmässigkeitsprüfung

Fokus auf das öffentliche Interesse



FAQ

- Wieso überhaupt FAQ? («sollen sie doch die Gesetze lesen» ... | Angemessen? | Nein!)
- Funktion von FAQ: Einfachere Sprache («**bürgerfreundlicher**»), aber generisch.

Chatbots:

- können der Bevölkerung auch anhand von Cases helfen (**bedürfnisgerecht**)
- bei Existenz von FAQ kann der Chatbot ein empathischer Navigator sein (**bürgernah**, kein Berater)
- Bevölkerung findet die passende Antwort in den FAQ schneller («Canned Responses»)
→ verkürzt den **Zugang zum Recht**
- helfen auch bei **Triagierung** (Bedürfniserhebung), was der Verwaltung Zeit spart (**Effizienz**)

Ableitung:

- Chatbots für Triage, Bürgernähe und Zugänglichkeit stehen im öffentlichen Interesse

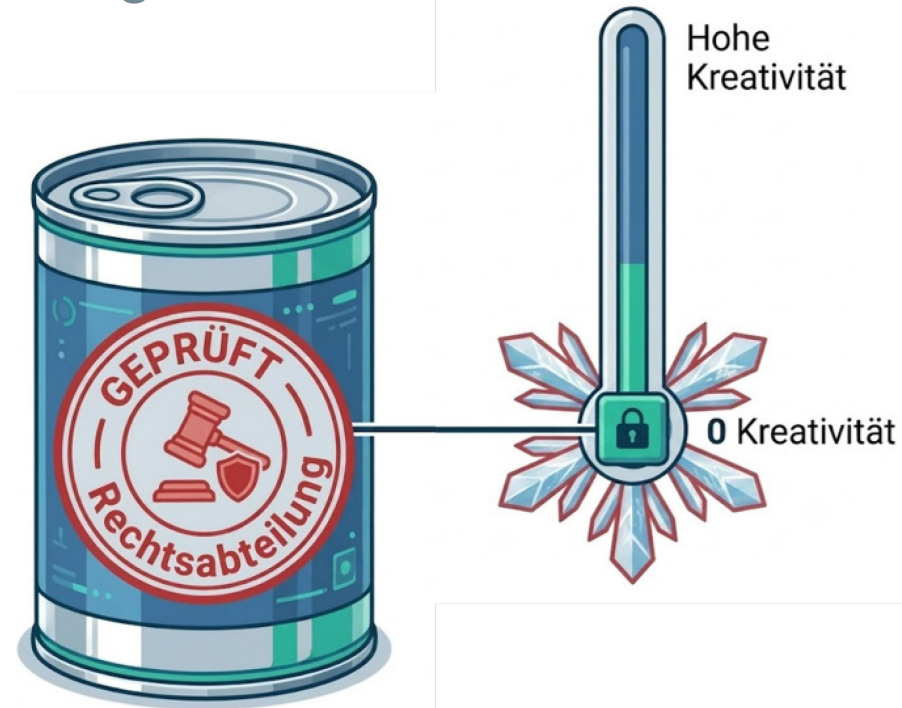
Rechtmässigkeitsprüfung

Fokus auf die Verhältnismässigkeitsprüfung



Technische Massnahmen:

- **Unveränderte Antworten aus den FAQ**
(Canned Responses)



Rechtmässigkeitsprüfung

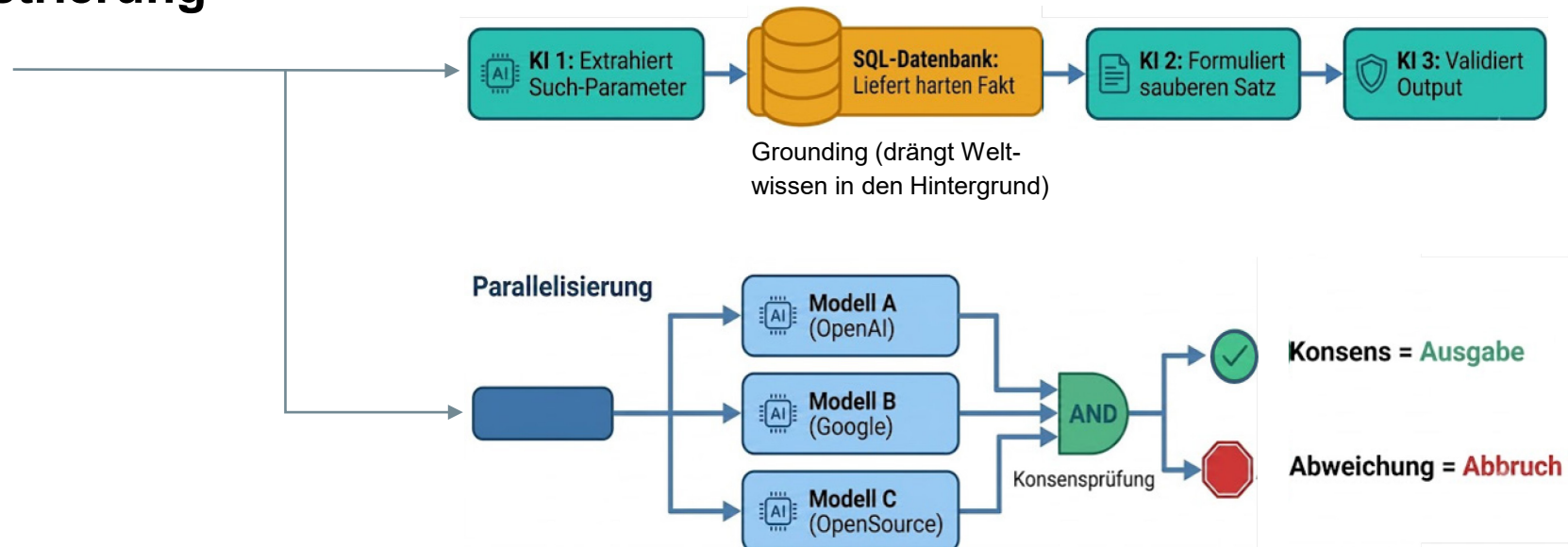
Fokus auf die Verhältnismässigkeitsprüfung



Rechtmässigkeit vor Haftung
Ein KI-System, das Vertrauen abbaut oder Rechtsgleichheit gefährdet, ist nicht zu rechtfertigen (fehlende Eignung, Art. 5 BV)

Technische Massnahmen:

- Unveränderte Antworten aus den FAQ (Canned Responses)
- **Orchestrierung**



Rechtmässigkeitsprüfung

Fokus auf die Verhältnismässigkeitsprüfung

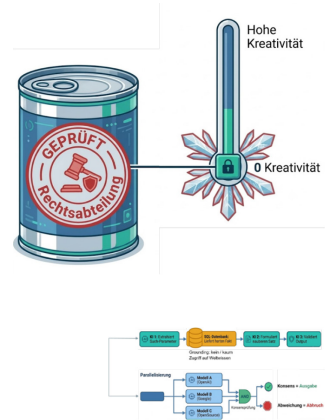
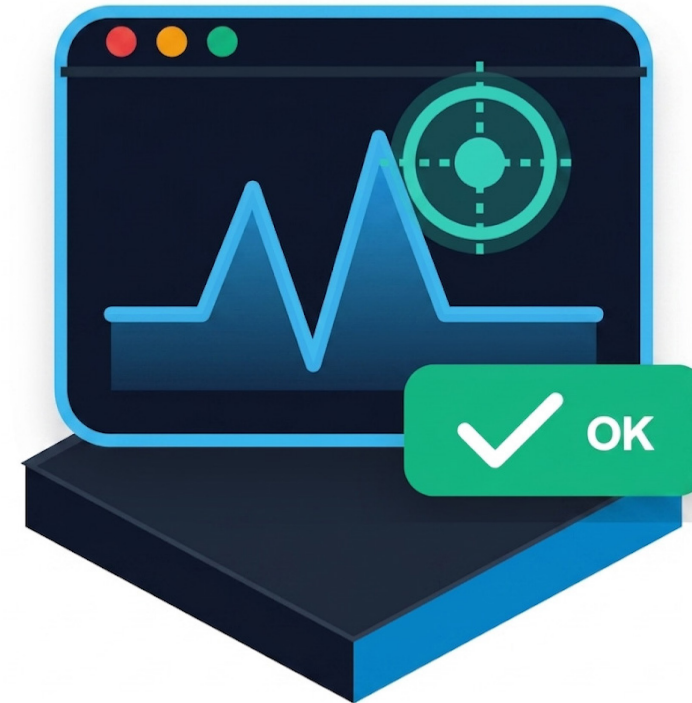


Rechtmässigkeit vor Haftung

Ein KI-System, das Vertrauen abbaut oder Rechtsgleichheit gefährdet, ist nicht zu rechtfertigen (fehlende Eignung, Art. 5 BV)

Technische Massnahmen:

- Unveränderte Antworten aus den FAQ
- Orchestrierung
- **Output-Kontrolle** (Observability)



Rechtmässigkeitsprüfung

Fokus auf die Verhältnismässigkeitsprüfung

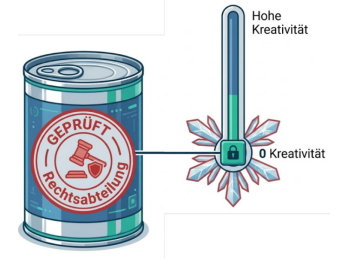
Technische Massnahmen:

- Unveränderte Antworten aus den FAQ (Canned Responses)
- Orchestrierung
- Output Kontrolle (Observability)
- **Eskalation** an «Human Operator» (Vorteil: vorstrukturiert)



Rechtmässigkeit vor Haftung

Ein KI-System, das Vertrauen abbaut oder Rechtsgleichheit gefährdet, ist nicht zu rechtfertigen (fehlende Eignung, Art. 5 BV)



Rechtmässigkeitsprüfung

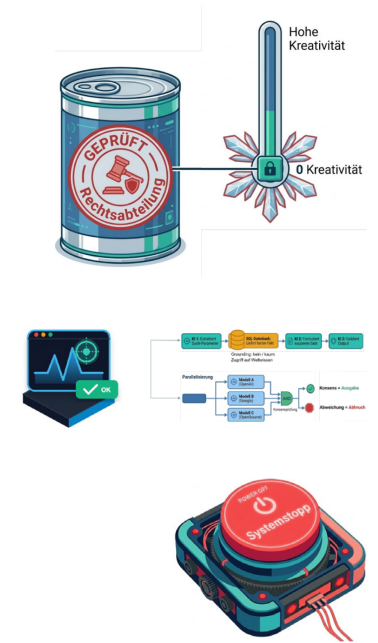
Fokus auf die Verhältnismässigkeitsprüfung



Technische Massnahmen:

- Unveränderte Antworten aus den FAQ (Canned Responses)
- Orchestrierung
- Output Kontrolle (Observability)
- Eskalation an «Human Operator» (Vorteil: vorstrukturiert)
- **Logging**

*Wenn der Chatbot überlistet wird
(und die Behörde das zeigen kann),
dann entfällt der Gutgläubensschutz.*



Rechtmässigkeitsprüfung

Fokus auf die Verhältnismässigkeitsprüfung

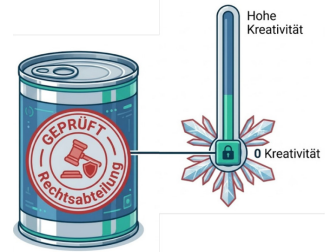


Rechtmässigkeit vor Haftung

Ein KI-System, das Vertrauen abbaut oder Rechtsgleichheit gefährdet, ist nicht zu rechtfertigen (fehlende Eignung, Art. 5 BV)

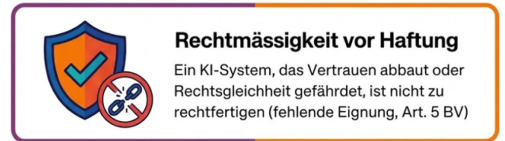
Technische Massnahmen:

- Unveränderte Antworten aus den FAQ (Canned Responses)
- Orchestrierung
- Output Kontrolle (Observability)
- Eskalation an «Human Operator» (Vorteil: vorstrukturiert)
- Logging
- **Layout** (Verzicht auf hoheitliches Erscheinungsbild / Symbole)



Rechtmässigkeitsprüfung

Fokus auf die Verhältnismässigkeitsprüfung



Technische Massnahmen:

- Unveränderte Antworten aus den FAQ (Canned Responses)
- Orchestrierung
- Output Kontrolle (Observability)
- Eskalation an «Human Operator» (Vorteil: vorstrukturiert)
- Logging
- Layout (Verzicht auf hoheitliches Erscheinungsbild / Symbole)
- **Erläuterungen** der vorstehenden Abläufe ist (dann) sachgerecht

Hinweise und Erläuterungen:

Mit dem vorliegenden Chat helfen wir Ihnen, den Weg durch unsere FAQ zu finden. Wenn Sie sich auf die Antwort im Einzelfall anwenden möchten, wenden Sie sich an unsere Amtsstelle oder an Ihre Rechtsberatung.

Guten Tag! Willkommen beim FAQ-Helfer der Stadtverwaltung ... Ich stehe Ihnen zur Verfügung, um Ihre Fragen zu unseren Dienstleistungen zu beantworten, basierend auf unseren häufig gestellten Fragen. Bitte beachten Sie, dass meine Antworten allgemein gehalten sind.

Vielen Dank für Ihre Hilfe. Ich suche spezifische Informationen zur Beantragung eines neuen Reisepasses und welche Unterlagen dafür benötigt werden.

Verstanden. Um einen Reisepass zu beantragen, benötigen Sie Ihren aktuellen Ausweis, ein biometrisches Passfoto und, falls zutreffend, die Gebühr. Weitere Details und Termine finden Sie unter dem Suchbegriff 'Reisepass' auf unserer Hauptseite. Hier ist der Link: [Link zu FAQ/Reisepass]

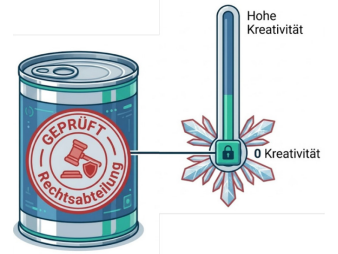
Rechtmässigkeitsprüfung

Fokus auf die Verhältnismässigkeitsprüfung



Technische Massnahmen:

- Unveränderte Antworten aus den FAQ (Canned Responses)
- Orchestrierung
- Output Kontrolle (Observability)
- Eskalation an «Human Operator» (Vorteil: vorstrukturiert)
- Logging
- Layout (Verzicht auf hoheitliches Erscheinungsbild / Symbole)
- Erläuterungen der vorstehenden Abläufe ist (dann) sachgerecht





Rechtmässigkeit vor Haftung
Ein KI-System, das Vertrauen abbaut oder
Rechtsgleichheit gefährdet, ist nicht zu
rechtfertigen (fehlende Eignung, Art. 5 BV)

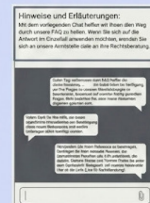
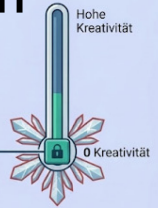
Technische Massnahmen:

Reife Systeme sind zulässig

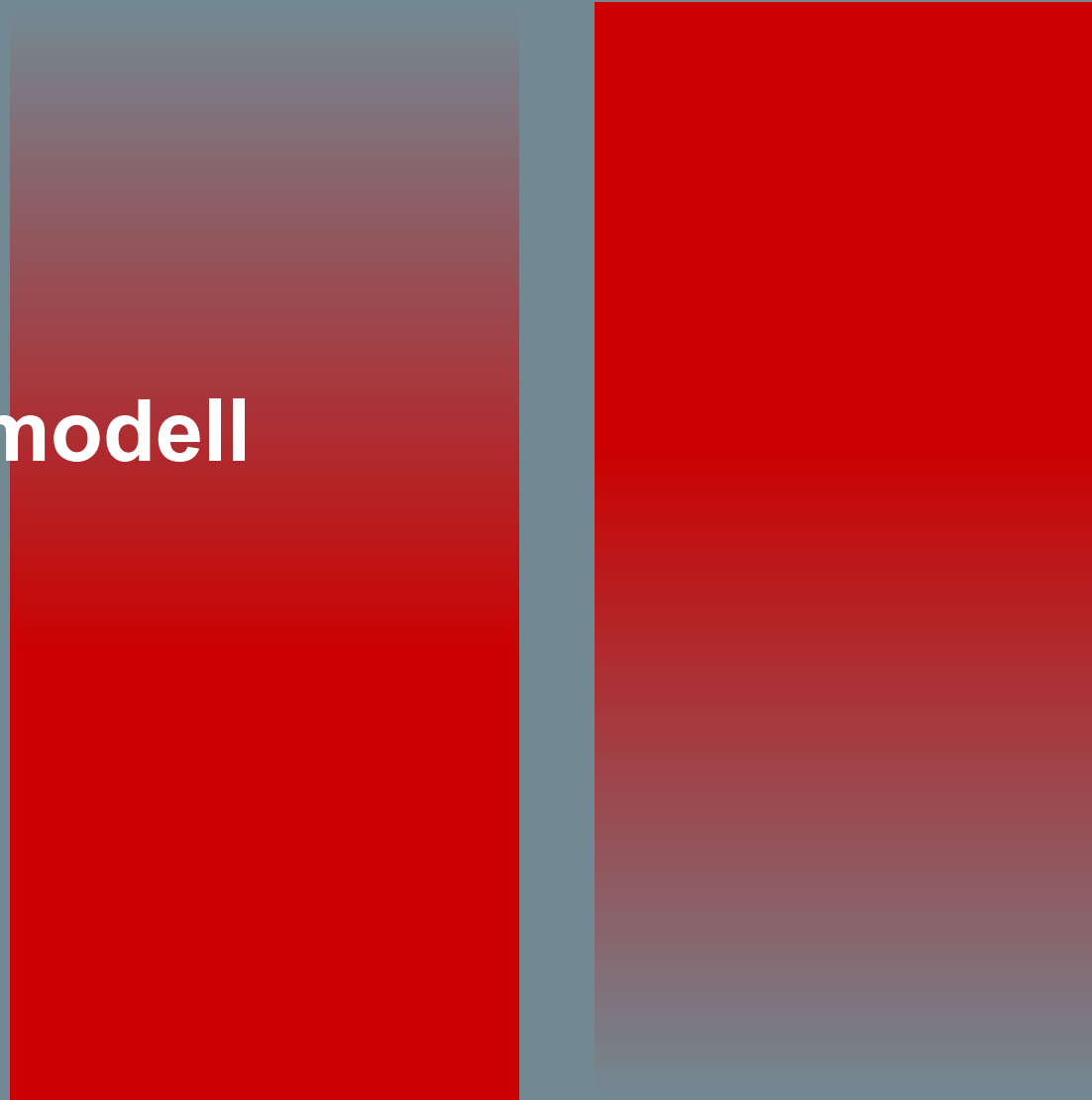
- Unveränderte Antworten aus den FAQ (Canned Responses)
- Orchestrierung
- Output Kontrolle (Observability)
- Eskalation an «Human Operator» (Vorteil: vorstrukturiert)
- Logging
- Layout (Verzicht auf hoheitliches Erscheinungsbild / Symbole)
- Erläuterungen der vorstehenden Abläufe ist (dann) sachgerecht

Dieses Design ruft nach technischen Lösungen. **Die Bedürfnisse sind schweizweit identisch.** Die Wiederverwendung behördenübergreifend ist naheliegend. Eine OSS-Library, die solche Massnahmen als Standards vorsieht, ist sinnvoll. → Technische Lösungen von vornherein als OSS beschaffen und **rechtmässig publizieren** (Achtung: **Marktwirkung beachten!**)

Massnahmen mix:

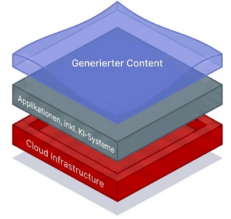


Das Reifegradmodell



Das Reifegradmodell

3 Entwicklungsstufen



Stufe #1: Betrieb

Organisation (wie ein SOC)
Abläufe (wie nach ITIL)
Ziele: Verlässlichkeit
(+ Vertraulichkeit, Verfügbarkeit)
XLA (Experience Levels)

Stufe #2: Tooling

Observability
Output Control

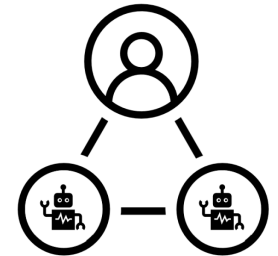
Stufe #3: Automatisierung

Autonome KI-Agenten

Stufen 1+2 bilden
stabile Grundlage.

Kontrolle (Gesamtsystem)

Human in the Loop?



Ist nicht Leitkonzept!

Basis: Die Grundlagen aufbauen

Problemerkennung, Rechtliche Rahmenbedingungen ermitteln und Risiken praxisorientiert bewerten.

Christian Laux

Senior Advisor / Partner

Dr. iur., LL.M., Attorney at Law

*Schildern Sie uns Ihre Anliegen im Umgang mit KI,
Rechtsgrundlage und Haftung:*



Anliegen im Umgang mit KI,
Rechtsgrundlage und Haftung



LAUX LAWYERS AG
Schiffbaustrasse 10
CH – 8021 Zürich 1
+41 44 880 24 24

christian.laux@lauxlawyers.ch
[linkedin.com/in/christianlaux](https://www.linkedin.com/in/christianlaux)
<https://lauxlawyers.ch>

