

## Netz-Teil

Anke und Daniel Domscheit-Berg

# Mein Anwalt ist ein Chatbot

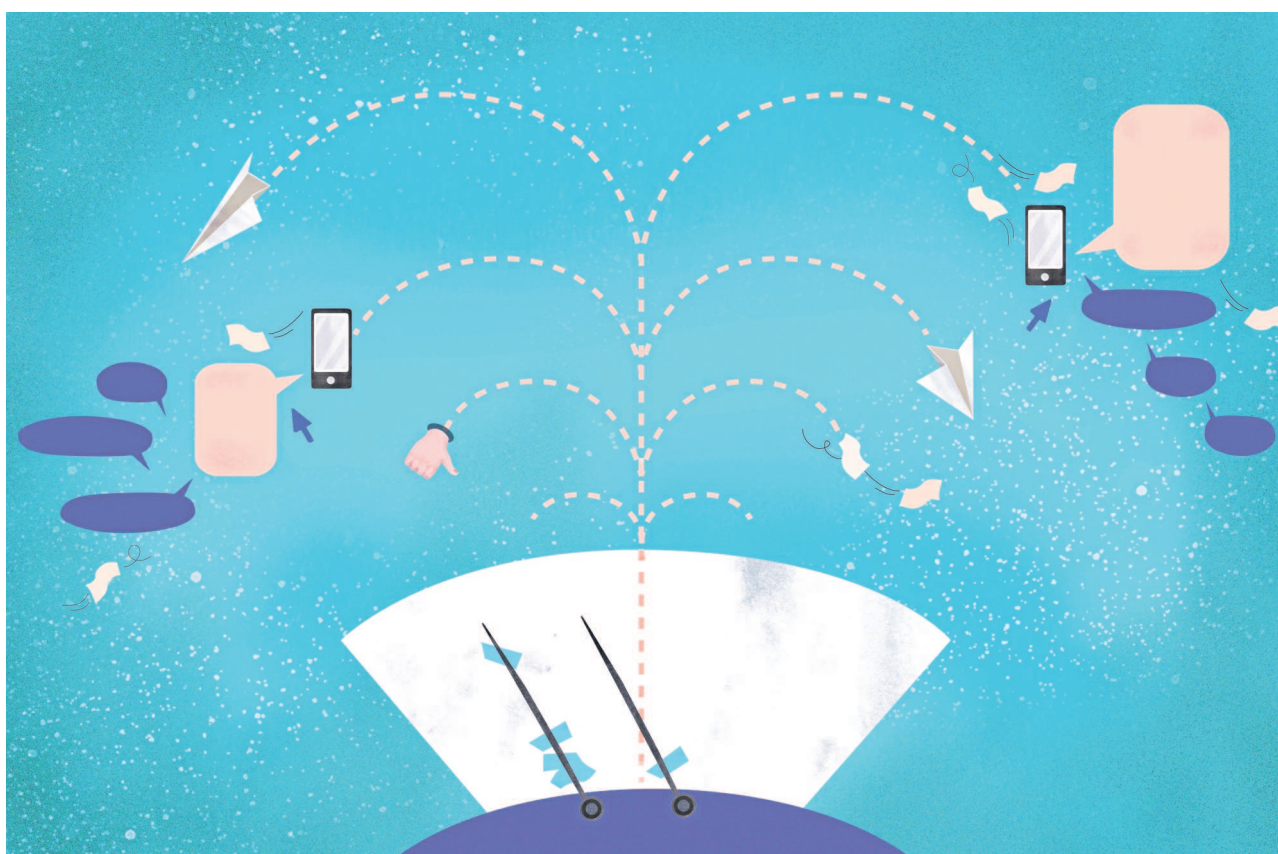


ILLUSTRATION: CAROLIN EITEL, AUTORENBILD: CHRISTIAN VACHT

**R**obin Hood des Internets“ nennt man den gerade erst 20-jährigen Joshua Browder. Mit zwölf begann er zu programmieren, mit 18 erwarb er seinen Führerschein und bald danach trudelten zum Leidwesen seiner Eltern die ersten Knöllchen ein. Weil er einige davon nicht rechtmäßig fand, programmierte der junge Mann kurzerhand einen Chatbot, der in seinem Namen Widersprüche gegen die Knöllchen schrieb. Sein Erfolg mit dieser Praxis sprach sich schnell herum und so stellte er seinen Chatbot auf der Plattform „Do-NotPay“ für alle frei zur Verfügung. Seinen Gratis-Onlinedienst bezeichnet der Stanford-Student als „weltweit ersten Roboter-Anwalt“. Er bietet mehr als einen Knöllchen-Widerspruchsbrief-Generator, denn er kann auch Briefe erstellen, um Wohnungseigentümer zur Reparatur von Schäden aufzufordern oder bei Flug- oder Zugverspätungen Schadenersatz von Airlines und Bahnunternehmen in der ganzen EU zu verlangen. Durch Fragen wie in einer Chatkonversation beschafft sich der Chatbot alle für einen Widerspruch erforderlichen Informationen und orientiert sich dabei an den relevanten Fakten, die einen Widerspruch erfolgreicher machen. Bei Knöllchen fragt er etwa, ob man eilig auf dem Weg zu einem Krankenhaus war oder ob es mit der Sichtbarkeit von Verkehrszeichen ein Problem gab. Zum Schluss werden die Daten des Knöllchens

eingegeben und fertig ist der druckfertige Widerspruch, mit diversen Verweisen auf rechtliche Grundlagen und genauen Angaben zu vergleichbaren Präzedenzfällen. Der Erfolg kann sich sehen lassen, denn mehr als jeder zweite der bisher über 200 000 Chatbot-Widersprüche war erfolgreich. Sechs Millionen Euro konnten Kraftfahrer bereits sparen.

Joshua Browders klare Vision ist eine Technologie, die den gleichen Zugang zum



*Hier schreiben Anke und Daniel Domscheit-Berg, zwei notorische Netzaktivisten, Weltverbesserer, Start-up-Unternehmer und Gemüsebauern, jede Woche über die Welt - digital wie analog, vor allem aber über die Schnittstelle von beidem.*

Recht für jeden ermöglicht – ob reich oder arm. Denn nicht nur, wer sich einen Anwalt aus Fleisch und Blut leisten kann, soll seine Rechte ausschöpfen können. Sein Ziel: Der Zugang zum Recht soll nichts mehr kosten. In der Realität sind wir davon sehr weit entfernt. Gerade die Schwächsten der Gesellschaft benötigen rechtlichen Beistand häufig, können ihn sich aber am wenigsten leisten. Die Folgen sind persönliche Nachteile und höhere Kosten. Chatbots können nun solche Nachteile verringern. Der ehrgeizige Student mit dem Wunsch, die Welt mit seinen Fähigkeiten ein Stückchen besser zu machen, entwickelt auch einen Chatbot, mit dem Geflüchtete Asylanträge in Großbritannien stellen und Obdachlose die Genehmigung von Wohnraum beantragen können. Solche Wohnanträge sind rechtlich anspruchsvoll und werden im Regelfall durch Anwälte erledigt, die der Staat bezahlt. Oft dauert es Wochen, bis so ein Antrag erstellt ist. Mit einem Chatbot, der immer und für jeden Zeit hat und in wenigen Minuten die gleiche Aufgabe erledigt, spart der Staat eine Menge Geld, das nun für direkte Obdachlosenhilfe zur Verfügung steht. Am wichtigsten: Obdachlose können Wochen früher von der Straße in eine Wohnung umziehen.

Weil Browders Chatbots immer besser werden sollen, analysiert eine künstliche Intelligenz, welche Widersprüche besonders erfolgreich waren. Bei neuen Wider-

sprüchen passt sich der Chatbot an diese Erkenntnisse an.

Robin Hoods nächster Schritt ist revolutionär: Er stellt für Behörden einen kostenfreien Chatbot-Generator bereit, für den er mit dem IT-Unternehmen IBM kooperiert, um deren künstliche Intelligenz namens Watson dabei einzubinden. Damit könnte er das Antragswesen umkrempeln, und es ist zu hoffen, dass auch Behörden in Deutschland bald Gratis-Chatbots entwickeln, die das Stellen von Anträgen auf Bafög, Teilhabebeiträge oder Hartz IV genauso wie Widersprüche gegen Sanktionen zum Kinderspiel werden lassen, weil man ähnlich einer menschlichen Kommunikation einfach über Fragen und Antworten den Input generiert, der im Hintergrund das Formular professionell ausfüllt.

Letztlich ist doch der Zugang zu Recht eine Frage der Gerechtigkeit und leider entscheidet auch bei uns die Finanzkraft darüber, wie gut wir unsere Rechtsansprüche gegenüber dem Staat durchsetzen können. Solche Chatbots können uns dabei helfen, das zu verändern. Sie zeigen, dass Bots nicht grundsätzlich böse oder gefährlich sind, sondern auch Gutes bewirken – wie immer in Abhängigkeit davon, wer sie mit welcher Motivation und für welchen Zweck entwickelt. Erkennbar wird aber auch einmal mehr, in welcher Bandbreite Arbeitsplätze bis hin zum Anwalt durch Technologie ersetzt werden.