

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Forderungsmanagement

Warum der tradierte Bereich der Inkassodienstleistung für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Rechtsdienstleistungsmarkt prädestiniert ist.

Die Digitalisierung der Rechtsbranche wird häufig mit Blick auf neuartige digitale Geschäftsmodelle im Bereich der Verbraucherrechte betrachtet. Daneben transformieren Digitalunternehmen aber auch die vielleicht klassischste Rechtsdienstleistung: Das Inkasso. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ist gerade im Forderungsmanagement eine Antwort auf einen steigenden Innovationsdruck.

Text — Daniela Gaub, Mathias Kadler



Wirtschaftsunternehmen, die den Einzug zahlungsgestörter Forderungen outsourcen, erwarten heutzutage eine Inkassodienstleistung, die sich digital, effizient und kundenorientiert in die eigene Customer Journey einfügt. Den Verbraucher*innen soll im Falle einer ausstehenden Zahlung durch individuelle und kundenzentrierte Zahlungslösungen geholfen werden. Diese neuartige Markterwartung an einen modernen Rechtsdienstleister erwächst zum Zeitpunkt eines steigenden Regulierungs- und Kostendruck für die Unternehmen.

Die Branche kann diesen Herausforderungen durch eine konsequente Digitalisierung und den Einsatz von Technologien der Künstlichen Intelligenz (KI) begegnen. Denn eine digitale, personalisierte und auf individuelle Lösungen ausgerichtete automatisierte Kommunikation mit Verbraucher*innen ist ein prädestiniertes Einsatzfeld für KI. Inkassodienstleister haben darüber hinaus auch den wichtigsten Schlüssel für den erfolgreichen Einsatz von KI zur Hand: Eine große Menge strukturierter Daten in einem gleichen Kontext.

Kundenzentrierte Kommunikation und Lösungen

Inkasso ist kein angenehmes Thema für Verbraucher*innen: Papierkram, Juristendeutsch, aus Sicht der kontaktierten Verbraucher*innen

häufig eine "Drohkulisse" und dazu noch die "Last" der zu tragenden Rechtsverfolgungskosten bewirken allgemein eine geringe Akzeptanz für eine lösungsorientierte Kommunikation mit einem Inkassodienstleister.

Eine Kommunikation auf Augenhöhe findet aus Sicht der angesprochenen Verbraucher*innen traditionell nicht statt. Vielmehr erfolgt sie im Subordinationsverhältnis. Gerade für die Lösung eines Sachverhalts in Bezug auf eine offene Forderung, sei es in Form der Verhandlung über Raten- oder Teilzahlungen oder auch in Form des Austausches über den Bestand der Forderung, ist es aber notwendige Bedingung, dass eine erfolgreiche Kommunikation mit Verbraucher*innen zustande kommt und nicht weitere Hemmnisse aufgebaut werden.

Insgesamt gilt es daher, ohne die Erzeugung von Druck durch eine individuelle Art und Form der Kommunikation diejenige Lösung anzubieten, aufgrund derer ein*e Verbraucher*in am ehesten in der Lage sein wird, eine konkrete und sachgerechte Zahlung, beispielsweise in Form für ihn bzw. sie realistischer Ratenzahlungen, zu leisten.

Neue Regulierungen erhöhen die Kosten der Rechtsdienstleistung

Der Gesetzgeber hat 2021 durch das Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht eine umfangreiche Reduzierung der Erstattungsfähigkeit von außergerichtlichen Rechtsverfolgungskosten umgesetzt. Untersuchungen hierzu erwarten einen darauf basierenden Umsatzrückgang von circa 30 % über die gesamte Inkassobranche hinweg.

Der Gesetzgeber hat hierdurch zweierlei (Fehl-)Anreize geschaffen: Inkassodienstleister müssen noch mehr als zuvor auf eine standardisierte und gleichförmige Geltendmachung gegenüber Verbraucher*innen setzen. Denn eine individuelle Bearbeitung von (Kleinst-)Forderungen ist aufgrund der reduzierten Erstattungsfähigkeit weit weniger wirtschaftlich. Zudem lohnt sich bereits eine frühzeitige Einleitung des Gerichtlichen Mahnverfahrens, da diese Bearbeitung automatisiert über zentrale Gerichte erfolgt und zudem die Geltendmachung weiterer Kosten entsprechend dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz erlaubt.

Beides ist nicht im Sinn und (Kosten-)Interesse der Verbraucher*innen, da diese aufgrund des vorliegenden Verzugs die Kosten der Rechtsverfolgung zu tragen haben und – was psychologisch oftmals noch gravierender aus Sicht der Betroffenen erscheint – im Falle eines Vollstreckungsbescheids mit einem gerichtlichen Titel gegen sich umgehen müssen.



Daniela Gaub
Senior Legal Counsel der PAIR Finance GmbH

Daniela Gaub verantwortet bei dem Unternehmen für KI-basiertes Forderungsmanagement die Bereiche Inkassorecht und Datenschutzrecht. Zudem leitet sie als Dozentin bei der Deutschen Inkassoakademie Fortbildungen mit zivil-, berufs- und datenschutzrechtlichem Fokus. Die Volljuristin war zuvor Leiterin der Rechtsabteilung beim Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V.



Mathias Kadler, LL.M.
General Counsel der PAIR Finance GmbH

Mathias Kadler hat den Rechtsbereich sowie das Datenschutzmanagement des KI-Unternehmens aufgebaut und verantwortet als „Qualifizierte Person“ darüber hinaus die fachliche Richtigkeit der Rechtsdienstleistung. Der Rechtsanwalt war vor seiner Inhouse-Tätigkeit mehrere Jahre in internationalen Wirtschaftskanzleien im Bereich Litigation und Internal Investigations tätig.

Daten: Chance für eine moderne Inkassodienstleistung

Die Bearbeitung insbesondere einer hohen Anzahl Forderungen als Inkassodienstleister eröffnet aber gleichsam eine hervorragende Grundlage für automatisierte Entscheidungen durch den Einsatz von KI: Das Vorliegen einer sehr großen Anzahl gleichartig strukturierter Informationen in einem gleichartigen Kontext.

Mandant A (Information: u.a. Branche) beauftragt die Einziehung einer offenen Forderung X (Information: u.a. Betragsrahmen) gegenüber Verbraucherin B (Information: u.a. Alter) unter Verwendung der Anschrift (Information: u.a. Umgebung) sowie E-Mail-Adresse (Information: u.a. Erreichbarkeit).

Diese Informationen liegen im Rahmen der Beauftragungen gleich von Beginn beim Inkassodienstleister in strukturierter Form als Merkmale einer jeden Forderung vor. Weitere Merkmale, wie die Information, dass eine Nachricht angekommen ist, werden im Rahmen der laufenden Bearbeitung ebenfalls in strukturierter Form erzeugt. Damit besteht eine sehr gute Ausgangsbasis, um im Kontext der Forderungsbearbeitung spezielle Modelle für automatisierte Aktionen und hoch präzise Entscheidungen zu trainieren und so kosteneffizient eine individualisierte Kommunikation sowie passgenaue Maßnahmen einzusetzen.

Machine Learning als KI-Technologie für das Forderungsmanagement

Für eine automatisierte Bearbeitung im Forderungsmanagement durch KI eignen sich

insbesondere Methoden, die Aufgaben autonom ausführen und dabei anpassungsfähig auf unbekannt Situationen reagieren sowie präzise Empfehlungen und Prognosen für weitere Prozessentscheidungen ausgeben können. Um säumige Verbraucher*innen zielgerichtet auf offene Forderungen anzusprechen und aktiv passende Lösungen auf der Basis strukturierter Informationen anbieten zu können, eignen sich daher die Teilbereiche des sogenannten Reinforcement Learnings (Bestärkenden Lernens) und des Supervised Learnings (Überwachten Lernens).

Reinforcement Learning

Um eine gezielte und "passgenaue" Kommunikation durch eine KI zu erreichen, bietet sich der Einsatz von Reinforcement Learning an. Bei diesem Verfahren lernen die eingesetzten Modelle, einfach gesprochen, mathematische Strukturen in Form von Funktionen, zielführende Strategien zu wiederholen und Handlungen zu intensivieren, die einen positiven Einfluss auf das gewünschte Ergebnis haben.

Grundsätzlich muss den Modellen keine bestimmte Aktion vorgegeben werden, ebenso wenig ist zuvor ein Training mit bereits existierenden Daten erforderlich. Vielmehr erhalten die Modelle durch die Interaktion - das eigene Ausprobieren jeweils einer Strategie (=Aktion) - eine Belohnung, wenn die ausgesuchte Aktion zu einem (Teil-)Erfolg führt. Ein zielgerichteter Einsatz der KI, um etwa die beste Aktion für die Kommunikation mit einer bestimmten Typologie von Verbraucher*in zu finden, erreicht man jedoch durch die Vorgaben, anhand welcher Merkmale ("Features") die Aktion ausgesucht und wie die Belohnung für welchen (Teil-)Erfolg aussehen soll.

Abbildung 1: Funktionsweise des Reinforcement Learnings (contextual bandit-Modell)



Features sind in diesem Szenario aus eine Vielzahl von Merkmalen einer einzelnen Forderung abgeleitete oder aggregierte Informationen und bilden die Basis der Modelle. Für eine zielgerichtete Auswahl von Aktionen können die nach Einschätzung der Ersteller der KI relevanten Features jeweils für eine bestimmte Art von Entscheidung in einem bestimmten Modell berücksichtigt werden. Dem jeweiligen Modell wird durch diese Auswahl von Features ein gewisser Kontext für dessen auszuwählende Aktion gegeben (daher heißt diese Art des Reinforcement Learnings, bei der die Ersteller bestimmte Features für ein Modell vorgeben, damit dieses anhand derer eine Aktion auswählen kann, contextual bandit).

Die kontextbezogenen Modelle entscheiden dann auf der Basis des Beispiels über das Verhältnis von Forderungshöhe zu Haushaltseinkommen, ob die Ansprache zunächst mit einer kooperativen E-Mail um z. B. 9:00 Uhr morgens sowie einer Erinnerung nach mehreren Tagen per E-Mail oder direkt mit einer strengeren Ansprache per Brief und einem digitalen Kontakt am Tag des erwarteten Zuganges des Briefes („Heuten haben Sie Post von uns“) begonnen wird. Durch Ausführung jeder einzelnen Kommunikation und der daraus resultierenden Beobachtung und Erfahrung, ob die Aktion (überhaupt) eine Belohnung auslöst und wenn ja, welche, lernt das Modell dazu und kann die gewonnene Erfahrung bei der nächsten Kommunikation in einer anderen Forderungsangelegenheit berücksichtigen.

Datenverarbeitungen im contextual bandit-Modell

Beispiele für statische Features in einem contextual bandit-Modell:

- Höhe der Hauptforderung (z.B. >50 € <100 €)
- Wohnort des/der Verbraucher*in (z.B. städtischer Raum mit Mietpreis >15 €)

Kontext im vorgenannten Beispiel:

- Die ausstehende Zahlung wird in den Kontext des erwartbaren Haushaltseinkommens gesetzt und darauf basierend eine bestimmte, auf diese Situation passende Erstansprache gewählt.

Beispiele für dynamische Features in einem contextual bandit-Modell:

- Interaktion mit der Ansprache (=Aktion) als Information, ob der/die Verbraucher*in eine E-Mail geöffnet hat und ob einen Link zu einer Zahlungslösung geklickt hat

Kontext im vorgenannten Beispiel:

- Der (Nicht-/Teil- oder gänzliche) Erfolg, der durch die Aktion ausgelöst wurde, fließt als Belohnung in das Modell zurück. Im (Teil-)Erfolgsfall wird also die Auswahl der gewählten Erstansprache, die aufgrund der in diesem Fall in Betracht gezogenen Features getroffen wurde, "bestärkt". Das Modell wird folglich seine künftigen Entscheidungen anhand dieser Erfahrung ausrichten, d.h. je nach Erfolgsgrad beibehalten oder ändern bzw. verbessern.

Um eine*n Verbraucher*in für eine Zahlung einer ausstehenden Forderung zu sensibilisieren, kommen spezifische Aktionen für den Kanal, die stilistischen Mittel, die Tonalität, den Zeitpunkt und die Frequenz einer individualisierten Kommunikation in Betracht. Hierbei erlauben Erkenntnisse aus dem Bereich Data Science und Verhaltensforschung eine jeweils darauf ausgerichtete Komposition von Features für die jeweiligen Aktionen. Die verschiedenen Modelle berücksichtigen dann insofern einzelne aber nicht zwingend alle Features aus dem grundsätzlichen Pool an Informationen zu einer Forderungsangelegenheit. Unter Berücksichtigung einer derartig kontextbezogenen Auswahl von Features zu Verbraucher*innen können Modelle aufgebaut werden, die 30.000 unterschiedliche Möglichkeiten für eine Kommunikation als Aktion zur Verfügung haben (siehe Abbildung 2).

Um die erfolgversprechendste Aktion wählen zu können, kann der KI im Vorfeld ferner vorgegeben werden, was sie als Belohnung anzusehen hat. Insofern können die Ersteller beim Reinforcement Learning verschieden "werthaltige" Belohnungen definieren. Die kleinste Belohnung kann dabei zum Beispiel die Öffnung einer E-Mail durch den/die Verbraucher*in sein, die nächsthöhere Belohnung, wenn diese*r auf die Kommunikation reagiert, im besten Fall eine Vollzahlung der Forderung veranlasst. Die KI versucht dabei in jedem Prozessschritt, die Aktion vorzunehmen, mit der sie "meint", die maximale Belohnung erlangen zu können. Mit der Zeit findet die KI den optimalen Prozess durch Beobachtung der jeweiligen Reaktion auf die gewählte Aktion und wird in der Auswahl der jeweiligen Aktion in folgenden vergleichbaren Fällen immer präziser.

Das beschriebene Vorgehen im contextual-bandit-Modell ist auf eine konkrete Input/Output-Situation - auf die jeweils bevorstehende Aktion

- angelegt und damit kurzfristig auf die nächste Belohnung ausgerichtet. Soll die KI über den nächsten prozessualen Schritt hinaus agieren und insgesamt den kürzesten Weg zur besten Belohnung erlernen, so dass hierbei auch erfolgversprechende Eskalationen seitens der Technik berücksichtigt werden, bietet sich ein modellfreier Reinforcement-Learning-Algorithmus, das sogenannte Q-Learning, an. Wenn es dabei zu einem selbstständigen Training durch den Einsatz von mehrschichtigen neuronalen Netzen kommt, spricht man vom sogenannten Deep Q-Learning.

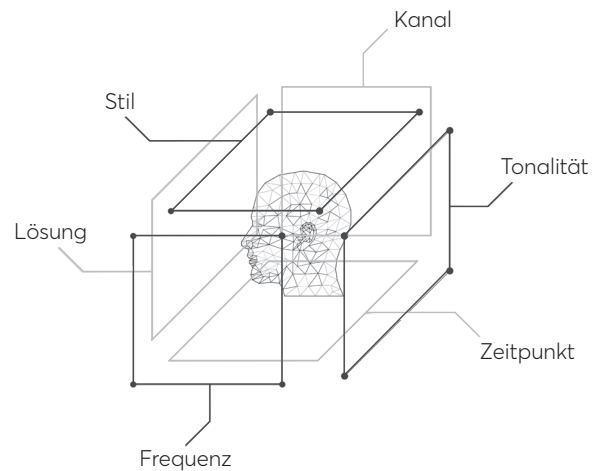
Supervised Learning

Sobald ein Kontakt hergestellt werden konnte, ist es für die erfolgreiche Realisierung einer offenen Forderung weiter erforderlich, Verbraucher*innen eine individuell passende Zahlungsoption anbieten zu können. Dies kann bedeuten, dass in einem Fall vielleicht nur (Voll-)Zahlungsmöglichkeiten über eine digitale Lösung angeboten werden und in einem anderen Fall vorab bereits eine individuelle Zahlungslösung, wie eine Teil- oder Ratenzahlungsvereinbarung. Auch die Prognose, ob Verbraucher*innen erst aufgrund der Einleitungen von gerichtlichen bzw. zwangsvollstreckungsrechtlichen Maßnahmen zahlen werden, ist eine wichtige Fragestellung für einen Rechtsdienstleister. Vor dem Hintergrund der Tragweite dieser Entscheidungen ist es wichtig, dass eine hierfür eingesetzte KI auf bereits existierende Erfahrungen zurückgreifen kann.

Aus diesem Grund eignet sich für die automatisierte Aussteuerung von Zahlungsangeboten und -lösungen oder Entscheidungen über die Einleitung gerichtlicher Maßnahmen das sogenannte Supervised Learning. Bei dieser Art des Machine Learnings wird die KI vor dem Einsatz mit ausgesuchten Daten trainiert und auf diese Weise der Erfolg des „richtigen“ Outputs insoweit kontrolliert. Hierfür werden zuvor klassifizierte Daten im Rahmen des Trainings ins Verhältnis zu einem vordefinierten Ergebnis gestellt und die KI lernt geeignete Muster, um mit zukünftig unbekanntem Daten ebenso passgenaue Entscheidungen zu treffen. Je umfangreicher die KI mit Daten trainiert wird und damit Muster erlernt werden können, je genauer kann diese eine Entscheidung treffen.

Eine Technik für das Supervised Learning nennt sich random forest. Hierbei wird aus einer Vielzahl von Entscheidungsregeln automatisiert eine Empfehlung entwickelt. Damit diese aussagekräftig ist, werden eine Vielzahl sich unterscheidender (daher „random“) Regelstrukturen, sogenannte „Entscheidungsbäume“ (daher „forest“), mit einer großen Datenmenge

Abbildung 2: Kommunikationsvariablen



trainiert. Die erforderliche Unterscheidung der Bäume wird dadurch hergestellt, dass in jedem Entscheidungsbaum - neben teils gleichen - auch unterschiedliche Features verwendet werden. Durch die unterschiedlichen Kombinationen der Features kommt jeder Entscheidungsbaum zu einem individuellen Ergebnis. Vergleicht man in letzter Stufe die von allen Entscheidungsbäumen entwickelten Empfehlungen, ergibt sich ein belastbares Gesamtergebnis. Man könnte sagen: im Wald entscheidet die Mehrheit.

Bei der Forderungseinziehung empfiehlt sich der Einsatz von random forest, da nicht alle Features zu einer nützlichen bzw. aussagekräftigen Ausgabe zur Ergebnisermittlung führen. So kann ein Bonitätswert, der besonders gut oder besonders schlecht ist, gut für eine bestimmte Empfehlung herangezogen werden. Mittelmäßige Bonitätswerte sind hingegen wenig aussagekräftig, so dass in diesem Fall anhand dieses Kriteriums keine (gute) Voraussage getroffen werden kann und hier gegebenenfalls andere Features einen genaueren Ausschlag für die Entscheidung zu einer bestimmten Empfehlung geben. Da bei random forest eine Struktur vieler Entscheidungsbäume kreiert wird, die nicht alle auf ein bestimmtes Merkmal (z.B. Bonitätswerte) zurückgreifen, ist sichergestellt, dass in der Gesamtheit eine passgenaue Empfehlung für das weitere Vorgehen getroffen werden kann.



Ein datenschutz- konformer Aufbau von KI-Lösungen ist kein Widerspruch in sich.

Datenschutzrechtlicher Rahmen für KI- Technologie im Forderungsmanagement

Alle Ansätze für eine Digitalisierung im Bereich Forderungsmanagement durch KI erfordern große Mengen personenbezogener Daten. Die Datenschutz-Grundverordnung - Verordnung (EU) 2016/679 – („DSGVO“) wirkt im Allgemeinen über die Grundsätze jeder Datenverarbeitung in Art. 5 DSGVO und im Speziellen über die Regulierung von automatisierten Entscheidungen in Art. 22 DSGVO auf den Einsatz von KI ein. Ein datenschutzkonformer Aufbau von KI-Lösungen ist aber kein Widerspruch in sich.

Herstellung und Nutzung von (Trainings-) Daten

Die Verarbeitung von großen Datenmengen steht naturgemäß in einem Spannungsverhältnis zu Grundsätzen des Datenschutzes, namentlich denen der Zweckbindung, der Datenminimierung und der Speicherbegrenzung. Die zum Zwecke des Forderungsmanagements verarbeiteten personenbezogenen Daten sollten organisatorisch und technisch dergestalt gespeichert werden, dass im Rahmen des Machine Learnings keine Personendaten verarbeitet werden. Gelöst werden kann dies durch den Aufbau einer separaten Umgebung für die KI („Analyseumgebung“), die von der Speicherung und Verarbeitung zu Zwecken der operativen Bearbeitung der Forderung („Produktivumgebung“) getrennt existiert und nur via Programmierschnittstelle Daten austauscht.

Die für das Machine Learning eingesetzten Features müssen auch keine personenbezogenen Daten enthalten. Es ist grundsätzlich ausreichend, wenn die Features eine gewisse Granularität aufweisen und aus abgeleiteten oder aggregierten Informationen bestehen. Beispielsweise kann aus einer E-Mail-Adresse, die Vornamen und Nachnamen einer Verbraucher*in enthält, die abgeleitete Information „E-Mail mit Vor- und Nachname“ genutzt werden. Auf Basis

dieser Information kann dann die Echtheit einer E-Mail-Adresse in einem Modell bewertet werden, ohne dafür die „Ursprungs-Daten“ verarbeiten zu müssen. Auf der ersten Stufe empfiehlt es sich damit, Features für die KI aus den Informationen der produktiv verarbeiteten Daten zu erstellen, aber diese nicht in der ursprünglichen Form zu speichern.

Auch abgeleitete oder aggregierte Informationen sollten durch Techniken der Pseudonymisierung bzw. Anonymisierung weiter geschützt werden. Dies bedeutet, die Daten dergestalt zu speichern, dass eine direkte Zuordnung zu spezifischen betroffenen Verbraucher*innen nicht mehr ohne Hinzuziehung weiterer Informationen erfolgen kann. Nachdem die Features selbst keinen Personenbezug erlauben, würde es dafür ausreichen, zu den Datensätzen in der Analyseumgebung eigene Identifizierungsmerkmale zu erstellen, die nicht den Identifizierungsmerkmalen der korrelierenden personenbezogenen Datensätze auf der Produktivumgebung entsprechen. Zwar muss die KI im Rahmen der operativen Bearbeitung einer Forderung weiter abgeleitete Informationen aus der Produktivumgebung beziehen können. Dies kann aber über eine Logik der vorübergehenden Zuordnung („Matching Table“) der separaten Identifizierungsmerkmale auf der Analyse- und der Produktivumgebung erfolgen. Eine derart gewählte Struktur erlaubt im nächsten Schritt, dass eine (Rück-)Identifizierung durch Löschung der jeweiligen Zuordnung nicht mehr möglich ist und die Informationen in der Analyseumgebung somit nicht mehr dem Schutzbereich der DSGVO unterliegen.

Denn zum Zwecke der Herstellung von Trainingsdaten, die keiner Zweckbindung und Speicherbegrenzung mehr unterliegen, müssen die zunächst (rück-)identifizierbaren Informationen schlussendlich so weit von einer individuellen Person abstrahiert werden, dass keine Identifizierung mehr stattfinden kann. Sobald also die Zuordnung der abgeleiteten oder aggregierten Informationen in einer Analyseumgebung zu den korrelierenden Informationen mit Personenbezug gelöscht wird, können derart hergestellte anonymisierte Daten als Trainingsdaten umfassend genutzt werden. Dieser Anonymisierungsprozess als letzte Datenverarbeitung, die der DSGVO unterfällt, erfolgt auch entsprechend der Vorgaben des Art. 6 Abs. 4 DSGVO.

Automatisierte Datenverarbeitung

Beim Einsatz von KI-Technologien ist zu beachten, ob bei den jeweiligen Datenverarbeitungen ein Profiling oder eine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO stattfindet.

Erstes kann bereits ohne eine vertiefende Prüfung bejaht werden. Art. 4 Nr. 4 DSGVO definiert als Profiling „jede Art der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten [...], um bestimmte persönliche Aspekte, die sich auf eine natürliche Person beziehen, zu bewerten [...]“. Das im Rahmen des Forderungsmanagements eingesetzte Machine Learning zielt darauf ab, anhand bestimmter Aspekte in Bezug auf eine natürliche Person, ein bestimmtes Verhalten vorauszusagen und damit zu bewerten. Die damit in Verbindung stehenden Datenverarbeitungen ist nach den Grundsätzen von Art. 6 DSGVO erlaubt.

Die Datenverarbeitungen zum Machine Learning erfolgt aufgrund eines berechtigten Interesses im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Der Einsatz einer KI erfolgt als Baustein eines modernen Arbeitsablaufs und prozessoptimierende Maßnahme, was im Einklang mit dem grundsätzlich überwiegenden Interesse auf Durchsetzung legitimer Forderungen gegenüber in Verzug befindlichen Schuldner*innen steht. Darüber hinaus erfolgt der Einsatz der KI wohl auch im Interesse der sich im Verzug befindenden Personen selbst. Denn die automatisierte Bearbeitung einer offenen Forderung begrenzt den Aufwand eines Rechtsdienstleisters und die Einleitung von Gerichtlichen Mahnverfahren – allesamt Kosten die im Rahmen des Verzugsschadensersatzanspruchs (§§ 280, 286 BGB) zu erstatten sind.

Weiter ist bei einem Einsatz einer KI im Forderungsmanagement zu beachten, ob die Datenverarbeitungen im Rahmen des Machine Learnings einer betroffenen Person gegenüber „rechtliche Wirkung entfaltet oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt.“ Diese Frage ist insbesondere von Relevanz im Rahmen des Supervised Learnings, welches dazu eingesetzt wird, den Erfolg von bevorstehenden Maßnahmen zu bewerten und danach entscheiden zu können, welche Zahlungsart oder -lösung bzw. gerichtliche oder zwangsvollstreckungsrechtliche Maßnahme angestrebt wird.

Unzweifelhaft werden bei der Frage, ob das Gerichtliche Mahnverfahren oder eine sofortige „streitige“ Geltendmachung in Betracht kommt und welche zwangsvollstreckungsrechtlichen Maßnahme eingeleitet werden soll, „Entscheidungen“ getroffen. Der Einsatz der KI im Rahmen des Supervised Learnings entfaltet aber keine rechtliche Wirkung gegenüber den betroffenen Personen oder beeinträchtigt diese in ähnlicher Weise erheblich.

Die Entscheidung darüber, ob eine Maßnahme im Rahmen der Forderungseinziehung durchgeführt wird, wirkt sich nicht auf den Bestand

des Vertrags zwischen Gläubiger*in und Schuldner*in einer Forderung aus. Diese stellt aber - z.B. weil allein aufgrund eines Wahrscheinlichkeitswerts eine Vertragsbeziehung abgelehnt wird – den grundsätzlichen Anwendungsfall des Art. 22 Abs. 1 DSGVO dar. Im Bereich des Forderungsmanagements geht es um die Frage, ob eine Forderung aus einem konkreten Schuldverhältnis durchgesetzt oder aus wirtschaftlichen Gründen von einer Durchsetzung (zunächst) abgesehen wird. Zu beachten ist dabei, dass die Entscheidung nicht wegen eines Persönlichkeitsprofils getroffen wird, sondern wegen einer eigens verursachten Säumigkeit - der bislang nicht erfolgten Zahlung - der/des Verbraucher*in. Damit stellt sich der Fall der „automatisierten Entscheidung“ bei der Forderungseinziehung entscheidend anders dar als der Fall, in dem mithilfe eines Wahrscheinlichkeitswerts vor einer Vertragsbegründung entschieden wird, ob die betroffene Person tatsächlicher Vertragspartner werden soll (vgl. Söbbing, Fundamentale Rechtsfragen zur künstlichen Intelligenz (AI Law), 2019, S. 219).

Weiter tritt eine rechtliche Wirkung durch einen von einer KI beantragten Erlass eines Mahnbescheids bereits nicht ein und hat auch keine ähnliche beeinträchtigende Wirkung, da mit der Entscheidung das Gerichtliche Mahnverfahren nur in Gang gesetzt wird. Die eigentliche Entscheidung, die eine Beeinträchtigung der betroffenen Person bedeuten könnte, ist die Titulierung der Forderung mittels Erlass des Vollstreckungsbescheids an den/die Schuldner*in. Gegen diese Entscheidung bestehen Rechtsbehelfe im Verfahren. Daher sind auch nach einer automatisierten Entscheidung über die Beantragung eines Verfahrens weiterhin zwischenmenschliche Interaktionen möglich und nötig, damit bei der betroffenen Person eine Auswirkung des KI-Einsatzes „ankommt“. Auch die Einleitung zwangsvollstreckungsrechtlicher Maßnahmen, wie etwa eine Kontopfändung, ist nicht als sozial inadäquate Beeinträchtigung anzusehen. Denn dieses Risiko hat die betroffene Person durch ihre Säumigkeit selbst gesetzt. Das Risiko verwirklicht sich lediglich und stellt die betroffene Person nicht schlechter als sie es durch ihr Verhalten erwarten musste (vgl. Plath, Whitepaper zu den Anforderungen der DSGVO an die Tätigkeit von Inkassodienstleistern, 2019, S. 15 f.).

Fazit

Um den aktuellen Herausforderungen der Inkassobranche durch eine moderne Kundenerwartung bei hoher Kosteneffizienz erfolgreich begegnen zu können, ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz zur intelligenten Automatisierung von Kommunikation und Zahlangeboten die Zukunft der Rechtsdienstleistungsbranche. ■