

## Chatbots in der Mandantenkommunikation

### Teil 3:

#### Chatbots in der Mandantenkommunikation

Die Digitalisierung der Kanzleiabläufe automatisiert nicht nur die Prozesse innerhalb der Kanzlei, sondern auch die Art und Weise, wie Anwälte mit Mandanten reden. Sogenannte Legal Chatbots sind eine der wesentlichen Technologien dahinter. Erfahren Sie, wie Sie diese für Ihre Kanzlei nutzen können.

Legal Chatbots - ermöglichen  
24-Stundenkommunikation zwischen  
Mandant und Kanzlei.

Ganz allgemein gesprochen lassen Chatbots sich als Programme definieren, die mit einem Nutzer innerhalb einer Chat-Umgebung automatisiert schreiben können und so jederzeit eine Kommunikationsmöglichkeit zwischen Verbrauchern und Unternehmen bieten. Die Chat-Umgebung kann dabei z.B. der Facebook Messenger, WhatsApp, Telegram, Telegram Messenger oder auch eine eigene Software-Lösung auf der Firmen-Webseite sein.

Chatbots werden weltweit bereits von vielen Unternehmen zur Kundenkommunikation genutzt. Zu den bekanntesten Beispielen zählen Lufthansa, Zalando, Opel, Adidas und Nike. Die Nutzung sprachgesteuerter Chatbots wie Apples Siri, Alexa von Amazon und der Sprachassistent von Google nimmt immer weiter zu; auch Autohersteller bauen zukünftig serienmäßig Sprachbots in ihre Fahrzeuge ein.

Werden Chatbots von einem Legal Tech-Unternehmen oder einer Anwaltskanzlei eingesetzt, spricht man von Legal Chatbots. Legal Chatbots sind neben der Dokumentenautomations- und Dokumentenanalyse-Software, der Blockchaintechnologie und den Smart Contracts einer der großen Themenbereiche der Digitalisierung und Automatisierung innerhalb der Rechtsberatungsbranche. Anwälte, die ihre Kanzlei zukunftsfähig machen möchten, sollten daher Voraussetzungen, Einsatzgebiete sowie Vor- und Nachteile dieser Technologie kennen. Im dritten Teil des Schweitzer Themas für Rechtsanwälte erfahren Sie daher alles, was Sie über Legal Chatbots wissen müssen.

#### Marktübersicht Legal Chatbots

Der erste Legal Chatbot wurde im Jahr 2014 von dem damals 19-jährigen Engländer Joshua Browder programmiert, nachdem er 30 Strafzettel wegen Falschparkens erhalten hatte. Er entwickelte daraufhin eine Software, die nach Abfrage diverser

Daten automatisiert ein Widerspruchsdocument für die zuständige Verwaltungsbehörde erstellt. Innerhalb von 21 Monaten konnten durch seinen Chatbot über 160.000 Strafzettel in Höhe von insgesamt ca. vier Millionen Euro an Bußgeldern abgewendet werden. Später wurde dieser »DoNotPay« genannte Chatbot in England und den USA auf rechtliche Felder wie Flugausfallentschädigung und die Formular-einreichung für Flüchtlinge erweitert. Die Erfolgsrate des Chatbots lag bei 64 Prozent, und das, ohne die Hilfe eines Rechtsanwalts in Anspruch nehmen zu müssen. Technisch betrachtet bittet »DoNotPay« den User um die Eingabe von einigen Daten und um die Beantwortung von vordefinierten Fragen. Anhand dieser aufgenommenen Ergebnisse erstellt er am Ende ein downloadfähiges bzw. druckbares Dokument, das der User dann an die Behörde versenden kann.

Legal Chatbots ersetzen keineswegs die anwaltliche Beratung, haben aber schon vielen Mandanten geholfen.

Andere bekannte Legal Chatbots sind zum Beispiel der britische BillyBot, der dem Anwender bei der Suche nach einem passenden Anwalt oder einem Mediator hilft. LISA, ebenfalls ein Legal Chatbot aus Großbritannien, kann NDA, also Geheimhaltungsvereinbarungen, erstellen. Der US-amerikanische Visabot hilft bei der Beantragung von Visa und Lawbot ist ein britischer Legal Chatbot, der bei Vertragsanalysen im B2B-Bereich Unterstützung leistet. In Deutschland gibt es mit Ratis den ersten Legal Chatbot, der bei Flugausfallentschädigungen und bei arbeitsrechtlichen Kündigungen hilft.

Allgemein gesagt sind alle diese genannten Legal Chatbots im Vergleich zur direkten Beratung durch einen erfahrenen Rechtsanwalt sehr simpel, inhaltlich äußerst eingeschränkt und nur spezialisiert nutzbar. Eine echte Kommunikation findet nicht statt. Von einer künstlichen Intelligenz kann hier bei weitem noch nicht gesprochen werden. Umso bemerkenswerter ist allerdings der Erfolg dieser noch so am Anfang stehenden Technologie. Mit einfachsten Mitteln konnte bereits hunderttausenden Rechtsratsuchenden weltweit geholfen werden.

### **Wo können Kanzleien Legal Chatbots gewinnbringend einsetzen?**

Für den Einsatz in einer Kanzlei eignen sich Legal Chatbots speziell für die automatisierte Beantwortung kurzer Fragen mit kurzen Antworten. Die Darstellung von langen Texten ist im Chatbereich nicht praktikabel. Außerdem sind Legal Chatbots sinnvoll bei der Abfrage von diversen Daten des potentiellen Mandanten, wie zum Beispiel bei der Eingrenzung des Rechtsproblems, der Abfrage von Kontaktdaten oder Rechtsschutzversicherungsdaten.

Weiterhin wäre es möglich, dass der User auch Dokumente im Chatbereich hochladen und so an den Anwalt übermitteln kann. Auch die Veranschaulichung von Informationen über die Kanzlei unter Verwendung von Foto- oder Videoinhalten ist möglich. Legal Chatbots eignen sich aber aktuell nicht zur automatisierten Beantwortung komplexerer Fälle. In absehbarer Zeit wird es aber auch hier spürbare Verbesserungen geben, sobald Legal Chatbots deutlich mehr eingesetzt werden und so größere Datenmengen ausgewertet werden können.

Mit Legal Chatbots lässt sich die Service-Qualität maßgeblich steigern

### Was sind die Vorteile von Legal Chatbots für Kanzleien?

Die Vorteile eines Chatbots für eine Kanzlei beziehen sich vor allem auf den Service: Die Kanzlei kann rund um die Uhr Anfragen beantworten und aufnehmen. Die Daten werden zur weiteren Bearbeitung angenommen und gespeichert. Die Kanzlei spart dadurch viel Zeit, da der Fall automatisiert aufgenommen werden kann und alle relevanten Daten in Eckpunkten „auf dem Schreibtisch“ des Bearbeiters liegen, inklusive eventuell hochgeladener Dokumente (z.B. Arbeitszeugnis, Kündigung, Bescheide o.Ä.). Auch die Hemmschwelle eines Mandanten, überhaupt einen Anwalt zu konsultieren, sinkt durch den Einsatz eines Chatbots deutlich.

### Zukunftsansichten von Legal Chatbots

In den kommenden Jahren werden Legal Chatbots den Rechtsberatungsmarkt immer weiter erobern. Sie haben dabei das Potential, einen großen Teil der Erstkommunikation mit Mandanten zu übernehmen. Dabei richten sie sich speziell an die Bedürfnisse der jüngeren Generation, die verstärkt Messenger verwendet. Fachleute vergleichen den Stand der Entwicklung von Chatbots aktuell mit der Entwicklung von Webseiten im Jahr 1996. Daher sind Legal Chatbots der Zukunft nicht mit den jetzigen Chatbots zu vergleichen. Ein besseres Verständnis der Mandantenbedürfnisse, intelligentere Antworten und die Einführung von Spracherkennung und Sprachausgabe werden den User immer mehr vergessen lassen, dass er nur mit einem Programm kommuniziert.

Noch sind die vorhandenen Legal Chatbots allerdings nur auf wenige spezielle Rechtsfragen (Fluggastrechte, Ordnungswidrigkeiten, arbeitsrechtliche Kündigungen) hin erstellt worden. In Zukunft wird es breiter gefächerte Chatbots geben, die sich durch maschinelles Lernen immer weiter entwickeln werden. Mit dem Zugriff auf eine große Datenmenge juristischer Texte und ein spezielles Erlernen der am meisten vorkommenden Fragen, werden sich die Einsatzbereiche deutlich erhöhen. Es werden nicht nur sehr spezielle Dokumente erstellt, sondern auch erste Rechtsfragen beantwortet werden können. Legal Chatbots der Zukunft werden vor allem im Bereich des Anwaltssekretariats bestimmte Aufgaben automatisieren.

Für die Anwaltschaft wird dies sicherlich eine positive Entwicklung sein, da RENOs und Sekretariatsangestellte zurzeit stark gesucht werden, aber nur schwer zu finden sind. Diese Fachkräfte werden somit wesentlich entlastet.

Der Legal Chatbot wird damit in Zukunft vor allem den ersten Teil einer ständig zunehmenden automatisierten Arbeitsweise in Kanzleien darstellen. In Verbindung mit einer automatisierten Dokumentenerstellungs-Software wäre es zum Beispiel möglich, nach Abfrage von bestimmten Daten eines Mandanten, diesem direkt innerhalb des Chatbereichs eine bereits vorausgefüllte Vollmachtserklärung zukommen zu lassen, die er nur noch unterschreiben muss und ebenfalls im Chat hochladen kann. Auch ein erster Besprechungstermin mit dem Rechtsanwalt, der möglicherweise nicht persönlich, sondern per Videokonferenz durchgeführt wird, kann hier automatisiert mit Abgleich seines Kalenders innerhalb des Chats durchgeführt werden. Für Rechtsanwälte werden alle diese genannten Tools zukünftig als intelligente Unter-

Die Technologie der Legal Chatbots hat noch eine Menge Entwicklungspotential

Das Chat-Konzept erfüllt vor allem die Ansprüche jüngerer Mandantenzielgruppen

stützer ihrer täglichen Arbeit dienen. Und auch die Mandanten werden sich über den jederzeit verfügbaren Kanzlei-Chatbot als verbesserten Service freuen und diesen vor allem unterwegs mobil nutzen. Aktuell sind Chatbots aber nur sehr begrenzt einsetzbar. Auch lohnt es sich nicht, einen Chatbot zu betreiben, wenn die Kanzlei-Webseite nicht eine angemessene Anzahl an Besuchern aufweist. Dann sollte zunächst vorrangig in Online-Marketing investiert werden.

Unternehmen setzen Chatbots vor allem ein, weil viele der jungen Kunden auf Portalen sind, die einen Chatbereich haben, wie z.B. Facebook mit dem Facebook Messenger. Ob man als Rechtsanwalt allerdings Chatbots über US-amerikanische Internet-Konzernwebseiten betreiben möchte, ist neben der DSGVO-Konformität auch eine Frage der persönlichen Einstellung. Aktuell kann nur jedem Anwalt geraten werden, sich über Chatbots und deren Angebote zu informieren und sich zunächst um den weiteren Ausbau der Bekanntheit der Kanzlei-Webseite und, falls noch nicht geschehen, um die papierlose, digitalisierte Kanzlei zu kümmern. Fest steht, dass diese Technologie früher oder später die Mandantenkommunikation wie wir sie heute kennen verändern wird.

#### **Legal Chatbots in Kürze:**

- Wenn Legal Chatbots auf einer Kanzleihomepage eingesetzt werden, können sie für Mandanten einfache Fragen beantworten oder erste Grundinformationen zu einem neuen Mandat sammeln. Legal Chatbots vereinfachen die Mandantenkommunikation und sind rund um die Uhr einsetzbar.
- Für Mandanten sinkt die Hemmschwelle, einen Anwalt zu kontaktieren.
- Legal Chatbots sind kein Ersatz für die anwaltliche Beratung.
- Ein Legal Chatbot lohnt sich nur bei einer gut besuchten Kanzleihomepage.
- Auch wenn Legal Chatbots noch selten eingesetzt werden, sollte die technische Entwicklung hinter dem Tool beobachtet werden.

**Alle Themen des Schweizer Themas »Legal Tech« auf einen Blick:**

Ausgabe 1: Legal Tech – ein Überblick

Ausgabe 2: Digitalisierung und Automatisierung der Kanzleiabläufe

Ausgabe 3: Chatbots in der Mandantenkommunikation

Alle Ausgaben stehen Ihnen nach Aussendung zur Verfügung unter:

<https://www.schweitzer-online.de/info/Praxiswissen-fuer-Rechtsanwaelte/>

Wir freuen uns auf Ihre Fragen, Anregungen und Diskussionsbeiträge.

Mit freundlichen Grüßen

Barbara Mahlke

Programmleitung Recht und Beratung

[b.mahlke@schweitzer-online.de](mailto:b.mahlke@schweitzer-online.de)

**Der Autor:**



Patrick Prior

Patrick Prior ist Jurist und Legal Tech Experte. Über seine Firma Advotisement® Legal Tech (<http://advotisement.de>) bietet er Kanzleien & Rechtsabteilungen Software zur Digitalisierung und Automatisierung ihrer täglichen Arbeit.