

Arbeitshilfe 101

Generative Künstliche Intelligenz in der Wohnungswirtschaft

Technologien, Rahmenbedingungen und Anwendung im Unternehmen

August 2025

Vorwort

Als „eine der tiefgreifendsten Technologien, an denen die Menschheit je gearbeitet hat“ charakterisierte Sundar Pichai, CEO von Alphabet (Google), generative Künstliche Intelligenz. Weltweit investieren allen voran große Digitalkonzerne in den USA und China Milliarden in die Weiterentwicklung immer ausgefeilterer intelligenter Modelle, Bots und Agenten.

Mit dem EU-AI-Act ist von der Europäischen Union erstmals ein verbindlicher Rechtsrahmen definiert worden, in dem sich KI-Anwendungen und -Betreiber in Europa zukünftig bewegen müssen. Ebenfalls gibt es kaum eine Anwendungsdiskussion, bei der die Teilnehmer nicht Fragen zum Datenschutz stellen. Das Spannungsfeld zwischen den enormen Chancen aber auch Risiken durch Deepfakes oder Einsatz und Verhalten in sensiblen Bereichen, das die KI-Technologie für Politik, Wirtschaft und Gesellschaft bedeutet, ist bei keiner Technologie aktuell ausgeprägter.

Auch die Wohnungswirtschaft als potenzieller Nutzer und somit Betreiber von KI-Systemen befindet sich in diesem Spannungsfeld: Während das Potenzial, mittels KI-gestützter Bots die Kommunikation mit den Mietenden zu revolutionieren und einfache, aber zeitraubende interne Aufgaben zu automatisieren, riesig ist, treiben auch unsere Mitgliedsunternehmen Sorgen über den richtigen Umgang mit diesen Technologien, die Akzeptanz der Mitarbeiter oder Datenschutz und Datensicherheit, um.

Mit dieser Arbeitshilfe wollen wir verfügbare Technologien, relevante Rahmenbedingungen und Anwendungsbereiche zusammenfassend darstellen und erläutern. Ziel ist es, einen Beitrag zum Verstehen dieser Technologie und deren Integration in unsere Arbeit zu leisten sowie Wohnungsunternehmen bei der Nutzung und Einführung von generativer künstlicher Intelligenz zu unterstützen. Die rasante Technologie- und Anwendungsentwicklung und die Ideenfindung in den Unternehmen lässt es nicht zu, bestimmte Anwendungen generativer KI herauszugreifen und als „gesichert“ darzustellen.

Wir müssen diese Technologie verstehen. Für unsere Mitarbeitenden ist sie direkt erlebbar und schnell in berufliche und private Aufgaben zu integrieren. Diese Dynamik und leichte Erlebbarkeit gilt es, in unserer Arbeit in der Wohnungswirtschaft aufzugreifen.

Ich bedanke mich für die Erstellung dieser Arbeitshilfe bei Jan Elfert, bauverein AG Darmstadt, Dr. Florian Remark, STRATEGION GmbH, Sophie Quast, DOMUS Consult GmbH, RA Marcus M. Hotze, HEUSSEN Rechtsanwaltsgesellschaft mbH und Steffen Kipple, VdW Bayern Treuhand, sowie innerhalb des GdW bei Dr. Claus Wedemeier, Arne Rajchowski, Timo Wanke und Clemens Drzimalla.



Axel Gedaschko

Präsident

GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V.

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung: Generative Künstliche Intelligenz und deren Anwendung	1
1.1	Begriffsbestimmung und Funktionsweise	1
1.2	Blick in Vergangenheit und Zukunft	2
2	Technologien und Anwendungen innerhalb der generativen KI	3
2.1	Funktionsweise generativer KI-Anwendungen – Large Language Modelle	3
2.2	Exkurs: Wahrscheinlichkeit versus Wirkliches Wissen	4
2.3	Arten von KI-Modellen	5
2.4	Bots, Agenten und Assistenten	8
2.5	Verbindung von Sprachmodellen der generativen KI (LLM) mit strukturierten Daten und Software-Anwendungen	9
2.6	RAG Retrieval-Augmented Generation (RAG): Nutzung von generativer KI für das interne Wissensmanagement	11
3	Anwendungsfälle für die Wohnungswirtschaft	12
3.1	Wissensnutzung und Wissensgenerierung	12
3.2	Transformation von Prozessen und Aufgaben	14
3.3	Software-Entwicklung und Erstellung von maschinenlesbaren Software- Elementen	15
4	KI-Regulierungsanforderungen durch den EU-AI-Act	17
4.1	Zusammenfassung des EU-AI-Acts	17
4.2	Datenverarbeitung	21
4.3	Urheberrecht	25
5	Ethische Fragen	28
5.1	Barrierefreiheit	28
5.2	Vermeidung von Diskriminierung	29
5.3	Kommunikation mit den Anwendern	30
6	Zusammenfassung und Empfehlungen	32
7	Anhang	35
7.1	Vorlage: Interne Arbeitsrichtlinie zur KI-Nutzung	35
7.2	Toolbox: Beispielhafte KI-Software im Überblick (Stand: August 2025)	40
7.3	Praxisbeispiel: Projektplan für die Einführung eines KI-Tools der bauverein AG	42
7.4	Glossar	44

Impressum

Herausgeber:

GdW Bundesverband
deutscher Wohnungs- und
Immobilienunternehmen e.V.
Klingelhöferstraße 5
10785 Berlin
Telefon: +49 (0)30 82403-0

Brüsseler Büro des GdW
3, rue du Luxembourg
1000 Bruxelles
Telefon: +32 2 5 50 16 11
Telefax: +32 2 5 03 56 07

E-Mail: mail@gdw.de
Internet: <http://www.gdw.de>

@ GdW 2025

Der GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V. ist im Lobbyregister für die Interessenvertretung gegenüber dem Deutschen Bundestag und der Bundesregierung eingetragen und übt seine Interessenvertretung auf der Grundlage des Verhaltenskodex für Interessenvertreterinnen und Interessenvertreter im Rahmen des Lobbyregistergesetzes aus.

Diese Broschüre ist zum Preis
von 25 EUR zu beziehen beim
GdW Bundesverband deutscher Wohnungs-
und Immobilienunternehmen e.V.
Postfach 301573
10749 Berlin
Telefon: +49 (0)30 82403-182
E-Mail: bestellung@gdw.de