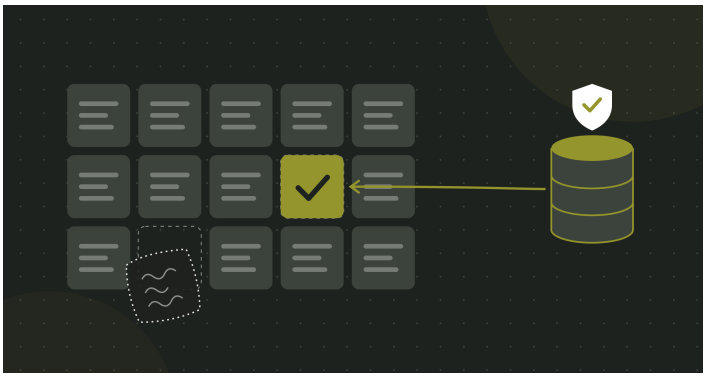
# WENN KI FALSCHE FAKTEN ÜBER DEIN UNTERNEHMEN VERBREITET



*Veröffentlicht am 16. November 2026 von Jana*

Ein Interessent fragt nach einem Angebot und geht davon aus, dass die Montage bereits im Preis enthalten ist. Dein Unternehmen berechnet sie separat. Auf Deine Nachfrage erklärt er, diese Auskunft von einem KI-Assistenten bekommen zu haben. **Das Verkaufsgespräch beginnt damit, eine Erwartung zu korrigieren, die Dein Unternehmen selbst nie geweckt hat.**

Solche falschen Unternehmensangaben können Preise, Leistungen, Standorte oder Vertragsbedingungen betreffen. Mal übernimmt die KI einen veralteten Eintrag, mal verwechselt sie Anbieter, mal erfindet sie eine passende Erklärung. Für Dich stellt sich dann eine konkrete Frage: Woher kommt die falsche Auskunft, und was lässt sich an ihrer Grundlage ändern?

## WARUM KI FALSCHE UNTERNEHMENSANGABEN AUSGIBT

Sprachmodelle lernen im Training, **welche sprachlichen Fortsetzungen wahrscheinlich sind**. Eine überzeugende Formulierung ist deshalb noch kein Beleg dafür, dass die genannte Information stimmt. Wenn ein Modell eine plausible, aber falsche Aussage erzeugt, spricht man von einer **KI-Halluzination**. OpenAI beschreibt außerdem, wie übliche Trainings- und Bewertungsverfahren das Raten gegenüber dem Eingeständnis von Unsicherheit begünstigen können.

Bei einer KI-Suche **können zusätzlich Informationen aus dem Web in die Antwort einfließen**. Dort findet das System womöglich Deine aktuelle Leistungsseite, einen älteren Verzeichniseintrag und einen Artikel über einen gleichnamigen Anbieter. Welche Quellen abgerufen und wie ihre Angaben

zusammengeführt werden, beeinflusst die Auskunft. Deine Website ist dabei nur **eine mögliche Informationsquelle.**

Fehlende Angaben können das Problem verschärfen. Sie zwingen die KI aber nicht dazu, etwas zu erfinden: Das System kann auch Unsicherheit benennen oder nachfragen. Umgekehrt können trotz vorhandener Informationen Fehler entstehen, etwa wenn eine Bedingung beim Zusammenfassen verloren geht. Die Crux liegt darin, dass die KI **dafür programmiert wurde hilfreich zu sein**. Deshalb werden falsche oder unvollständige Informationen gegenüber dem Nachfragen oder dem Zugeben von Unsicherheit bevorzugt.

## WIE SICH FALSCHE UNTERNEHMENSANGABEN UNTERSCHEIDEN

Bevor Du einen Fehler korrigierst, solltest Du ihn genauer einordnen. Ein alter Standort verlangt eine andere Korrektur als eine frei erfundene Serviceleistung. Die folgenden fiktiven Beispiele zeigen, welche Unterschiede dabei wichtig sind.

| **Fehlerart** | **Beispiel einer falschen Auskunft** |
|---|---|
| Erfunden | Die KI nennt einen 24-Stunden-Notdienst, den das Unternehmen nie angeboten hat. |
| Veraltet | Die Antwort nennt eine frühere Geschäftsadresse oder einen abgelösten Tarif. |
| Verwechselt | Leistungen eines gleichnamigen Anbieters werden dem falschen Unternehmen zugeschrieben. |
| Falsch zusammengefasst | Aus einem Einstiegspreis mit Bedingungen wird ein pauschaler Festpreis. |

Dass falsche Markenangaben praktisch vorkommen, zeigt eine kommerzielle Auswertung von Searchable vom Juli 2026. Beschäftigte bewerteten darin 32.556 Angaben zu 1.704 Marken. 3.005 Angaben stuften sie als falsch ein, rund 9,2 Prozent. Dazu zählten veraltete Informationen, Verwechslungen und erfundene Aussagen.

Die beteiligten Unternehmen wurden nicht repräsentativ ausgewählt und bewerteten ihre Angaben selbst. Die Zahl ist deshalb keine allgemeine Fehlerquote für ChatGPT oder für deutsche Unternehmen. Sie ist ein Anlass, **die Darstellung des eigenen Betriebs genauer zu prüfen.**

# EINE FEHLENDE ANGABE IST KEINE BESTÄTIGTE ZUSAGE

Zurück zur Montagefrage vom Anfang. Auf der Produktseite steht ein Preis, zur Montage gibt es keine Erläuterung. Daraus lässt sich weder ableiten, dass sie enthalten ist, noch dass sie zusätzlich kostet. Für eine konkrete Auskunft **fehlt schlicht die bestätigte Bedingung.**




Steht dagegen ausdrücklich in der freigegebenen Leistungsbeschreibung, dass die Montage optional und separat zu berechnen ist, **liegt eine belastbare Antwortgrundlage vor**. Der Assistent kann den Kunden dann nach seinem Montagebedarf fragen. Das Beispiel zeigt, warum gerade Voraussetzungen und Ausschlüsse zu einer vollständigen Information gehören.

# WAS DU BEI FALSCHEN KI-AUSKÜNFTEN PRÜFEN KANNST

Wenn Dir eine falsche Aussage auffällt, empfehlen wir zunächst eine Prüfung des konkreten Falls und der verfügbaren Quellen. Dabei geht es darum, die falsche Angabe zu dokumentieren und mögliche Fehler in Deinen eigenen Informationen zu erkennen. **Ob ein KI-Assistent überarbeitete Angaben später berücksichtigt, lässt sich daraus nicht ableiten.**

1. **Halte die Aussage fest.** Dokumentiere die Frage, die vollständige Antwort, das verwendete System und das Datum. Sichere auch angezeigte Quellen und notiere, ob eine Websuche verwendet wurde. „Die KI behauptet, die Montage sei enthalten" ist ein konkreter Prüfauftrag; eine allgemeine Beschwerde über unzuverlässige Antworten hilft Deinem Team kaum weiter.

2. **Kläre die richtige Auskunft.** Lass die zuständige Fachabteilung bestätigen, was aktuell gilt und welche Bedingungen dazugehören. Vielleicht ist eine Leistung nur regional verfügbar oder ein Preis gilt nur für bestimmte Varianten. Auch intern muss die Antwort eindeutig sein, bevor Du sie nach außen korrigierst.

3. **Prüfe die Informationsgrundlage.** Öffne die verlinkten Quellen und kontrolliere, ob sie die Behauptung tatsächlich enthalten und stützen. Suche auf Deiner Website und in relevanten Unternehmensprofilen nach veralteten oder widersprüchlichen Angaben. Fehlen nachvollziehbare Quellen, bleibt die genaue Entstehung der Aussage möglicherweise ungeklärt.

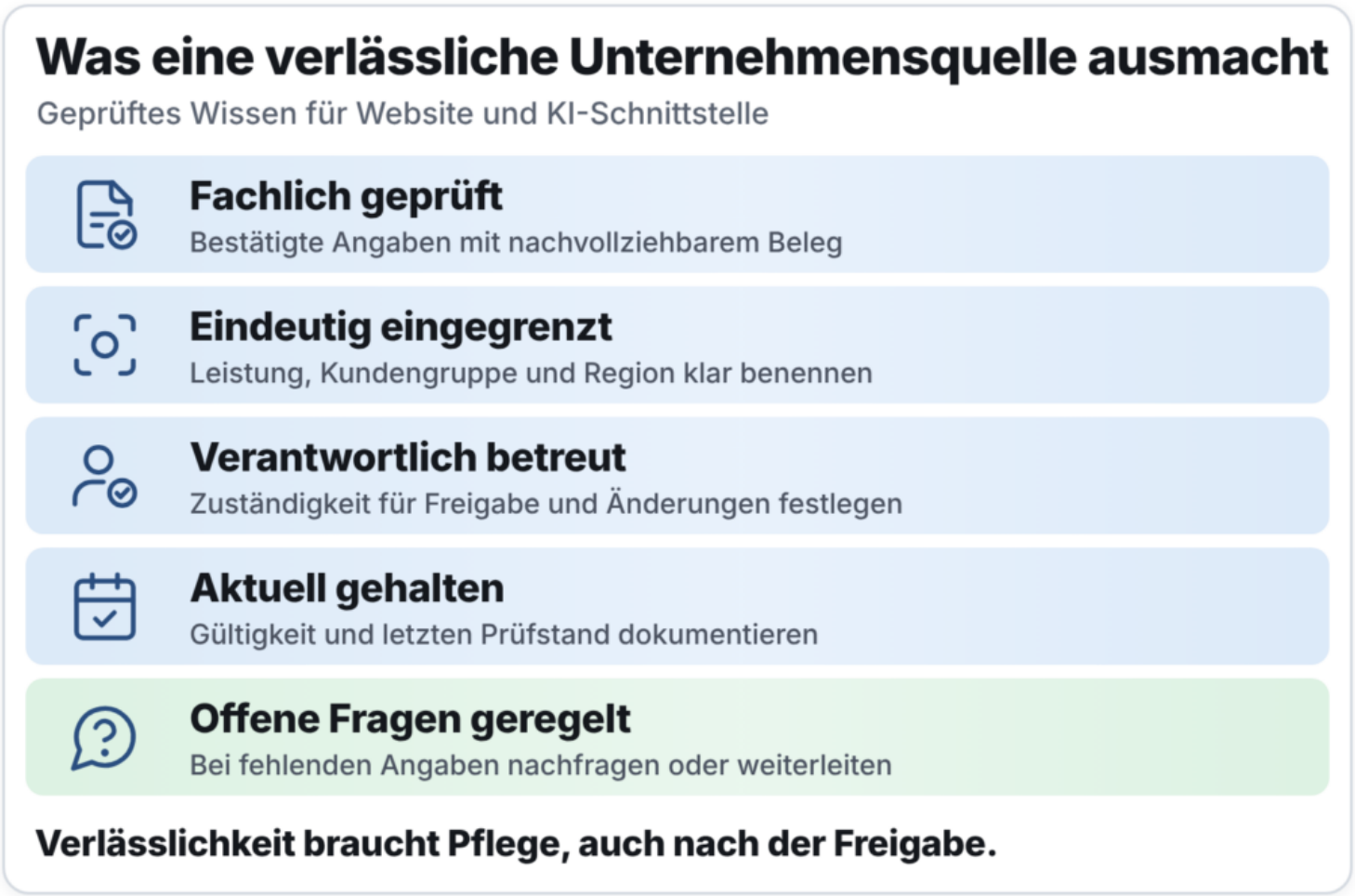
4. **Korrigiere die betroffenen Angaben.** Ergänze oder berichtige die Stelle, an der ein Kunde die richtige Antwort erwarten würde. Gleiche zugehörige FAQs, Downloads und von Dir gepflegte Profile ab. Bei fremden Veröffentlichungen kannst Du eine Korrektur anfragen; historische Angaben solltest Du als solche erkennbar lassen, statt ihre damalige Gültigkeit zu verschleiern.

5. **Beobachte spätere Antworten.** Wiederhole die Frage später in einem neuen Chat unter möglichst vergleichbaren Bedingungen und halte fest, ob die falsche Angabe weiterhin erscheint. Wenn Du im bisherigen Gespräch selbst die richtige Antwort geliefert hast, kann eine anschließende Korrektur auf diesem zusätzlichen Kontext beruhen. Auch eine veränderte Antwort in einem neuen Chat zeigt für sich allein nicht, dass Deine Quellenkorrektur die Ursache dafür war.

# WER DIE ANGABEN PRÜFT UND AKTUELL HÄLT

Wir empfehlen, für wichtige Unternehmensangaben klare Zuständigkeiten festzulegen. Es sollte feststehen, welche Information aktuell gilt, wer sie fachlich bestätigt und wer Änderungen auf den betroffenen Seiten und in den Unterlagen umsetzt. Eine öffentliche Richtigstellung kann im Einzelfall sinnvoll sein. Die laufende Pflege der Angaben braucht darüber hinaus einen festen Platz im Arbeitsablauf.

Angenommen, Dein Unternehmen ändert seine Montagekonditionen. Dann sollte mit der Freigabe auch geklärt sein, welche Preislisten, Leistungsseiten oder Beratungsunterlagen betroffen sind. Andernfalls wird die neue Regel an einer Stelle veröffentlicht, während andernorts die alte Auskunft weiterlebt. Dasselbe gilt für Daten, die eine KI-Schnittstelle bereitstellt.




Beginne bei Angaben, **die eine Anfrage oder Kaufentscheidung unmittelbar beeinflussen**: Leistungsumfang, Preise und wichtige Voraussetzungen. Weise ihnen einen Verantwortlichen zu

und verknüpfe Änderungen mit der Aktualisierung der betroffenen Quellen. Bei häufig wechselnden Angaben wie Verfügbarkeiten muss zusätzlich erkennbar sein, auf welchen Zeitpunkt sich die Auskunft bezieht.

Geprüft bedeutet außerdem, dass die Grundlage zur Aussage passt. Die eigenen Montagekonditionen kann Dein Unternehmen selbst bestätigen. Für eine behauptete Zertifizierung brauchst Du dagegen einen gültigen Nachweis mit dem passenden Geltungsbereich. Eine intern freigegebene Werbeaussage ersetzt diesen Beleg nicht.

## WIE EINE KI-SCHNITTSTELLE DIE AUSKUNFT UNTERSTÜTZEN KANN

Eine KI-Schnittstelle kann einem verbundenen Assistenten gezielt freigegebene Unternehmensangaben bereitstellen. Im Montagebeispiel könnte er die geltenden Konditionen abrufen und anschließend klären, ob der Kunde diese Zusatzleistung benötigt. Entscheidend ist, dass die Antwortgrundlage fachlich geprüft ist und bei Änderungen mitgepflegt wird.

Dafür muss der Assistent technisch verbunden sein und die Quelle im konkreten Gespräch tatsächlich nutzen. **Die Bereitstellung allein korrigiert keine beliebigen öffentlichen KI-Antworten**. Auch die korrekte Wiedergabe bleibt ein Prüfpunkt: Modelle können trotz abgerufener Quellen Aussagen erzeugen, die darin nicht gestützt werden oder ihnen widersprechen.

Zu den Tests gehört deshalb auch eine bewusst offene Frage, zu der kein bestätigter Eintrag vorliegt. Dann sollte der Assistent die fehlende Information benennen und eine Rückfrage oder Kontaktaufnahme anbieten. Bei einer geklärten Frage prüfst Du dagegen, ob er die zugehörigen Bedingungen vollständig wiedergibt.

**AI Connect: Dein Unternehmenswissen direkt im KI-Assistenten**
Wir bereiten freigegebenes Unternehmens- und Beratungswissen für kompatible KI-Assistenten auf. Gemeinsam legen wir passende Kundenfragen und Antwortgrundlagen fest und begleiten Einrichtung, Tests und laufende Betreuung der KI-Schnittstelle. Du bestimmst, welche Informationen bereitstehen.

## FAZIT: WAS KUNDEN ÜBER DEIN UNTERNEHMEN

# ERFAHREN

Du kannst nicht festlegen, welche Antwort jeder KI-Assistent über Dein Unternehmen formuliert. Du kannst aber **falsche Angaben dokumentieren, eigene Widersprüche beseitigen und bestätigte Informationen aktuell halten**. Besonders aufschlussreich sind Fragen, bei denen im Vertrieb bereits Missverständnisse aufgetreten sind. Sie zeigen Dir, welche Auskünfte zuerst überprüft werden sollten.

Du möchtest prüfen, wie Dein Unternehmen in KI-Antworten beschrieben wird? Bei Webweisend schauen wir mit Dir auf konkrete Kundenfragen und die Informationen, die dazu verfügbar sind. Gemeinsam klären wir, welche Angaben korrigiert werden sollten und wo eine KI-Schnittstelle die Beratung sinnvoll ergänzen kann.