



PRESSEMITTEILUNG

## Künstliche Intelligenz: AirHelp stellt neue Roboter-Anwältin Lara vor

- **AirHelp setzt mit neuer Roboter-Anwältin Lara auf künstliche Intelligenz im Kundenservice**
- **Lara kann den Erfolg von Entschädigungsforderungen bei Flugproblemen auch mit Blick auf die Rentabilität für AirHelp bestimmen**

**Berlin, 22. November 2017.** Das weltweit führende Portal zur Durchsetzung von Fluggastrechten, [AirHelp](#) präsentiert heute die auf künstlicher Intelligenz basierende Roboter-Anwältin Lara. Sie greift auf die Erfahrung tausender erfolgreich durchgesetzter Flug-Entschädigungen aus über 30 Ländern zu und kann so die Erfolgchancen einer Entschädigungsforderung in Echtzeit und mit Blick auf die Rentabilität für AirHelp bestimmen.

Lara macht es Verbrauchern einfacher als jemals zuvor, herauszufinden, ob ihnen eine Entschädigung aufgrund von Flugproblemen zusteht. Gleichzeitig entlastet sie das Legal Team von AirHelp im administrativen Bereich. Bereits im Frühjahr 2017 präsentierte das von Y-Combinator geförderte Unternehmen Herman, den ersten intelligenten Roboter-Anwalt der Fluggastrechte-Branche. In hunderten Arbeitsstunden optimierten und erweiterten die Tech-Ingenieure gemeinsam mit der internen Rechtsabteilung die Technologie von Herman und erschufen Lara. Bislang wurde sie an mehr als 6.000 Entschädigungsforderungen erfolgreich getestet.

### **Warum Roboter-Anwälte den Verbraucherschutz stärken**

Flugpassagiere, die von verspäteten, annullierten oder überbuchten Flügen betroffen waren, haben häufig Anspruch auf eine Entschädigung. Jedoch nutzen sie diese Möglichkeit nur selten. Ein Grund dafür: Der Prozess zum Einfordern von Entschädigungen bei Flugbeeinträchtigungen ist sehr komplex, denn die Airlines sind zumeist alles andere als zahlungswillig.

### **Nutzen für AirHelp und seine Kunden: Diese Daten bezieht Lara in ihre Berechnungen ein**

Lara bietet von Flugproblemen betroffenen Passagieren innerhalb von Sekunden eine rechtliche Einschätzung ihrer Lage. Dabei lässt sie relevante Variablen, wie den Flugstatus, die Flughafen-Statistiken, Wetterberichte sowie die Erfahrung aus vergangenen Entschädigungsfällen in ihre Entscheidung einfließen. Doch sie ist nicht nur schneller, sondern auch präziser als ein Mensch. In 95 Prozent aller Fälle liegt Lara mit ihrer Bewertung richtig. Ihre Fähigkeit des maschinellen Lernens ermöglicht ihr zudem eine stetige Weiterentwicklung. Mit der Zeit wird es ihr so möglich sein, immer mehr Aufgaben mit einer höheren Erfolgsquote automatisiert durchzuführen.

"Seitdem wir mit Herman erstmals auf künstliche Intelligenz im Kundendienst setzten, haben wir eine unglaubliche Effizienz-Steigerung bei der Verarbeitung von Entschädigungsanfragen erreicht", sagt Henrik Zillmer, CEO von AirHelp. "Lara ermöglicht es uns nun, nicht nur die

Erfolgswahrscheinlichkeit einer Entschädigungsforderung unmittelbar zu berechnen, sondern auch dessen Rentabilität, also die Wahrscheinlichkeit, eine gewinnbringende Gerichtsentscheidung zu erzielen, einzuschätzen. Auf diese Weise können wir unsere Ressourcen bestmöglich nutzen, um AirHelp für Verbraucher noch besser zu machen".

### **Entschädigungsanspruch noch am Gate prüfen**

Mit der AirHelp-App können betroffene Passagiere noch am Flughafen prüfen, ob sie einen rechtmäßigen Anspruch auf eine Entschädigung haben. Dafür muss nur das Bordticket mit dem App-internen Boarding-Pass-Scanner eingescannt werden. Anschließend haben Passagiere zudem die Möglichkeit AirHelp zu beauftragen, ihr Recht auf eine Entschädigung bei der Airline geltend zu machen. Die AirHelp-App gibt es gratis im [Google Play Store](#) und im [App-Store von Apple](#).

### **Über AirHelp**

AirHelp hilft Reisenden Ihre Fluggastrechte geltend zu machen und Entschädigungsansprüche durchzusetzen. Seit der Gründung im Jahr 2013 hat das Unternehmen Forderungsansprüche von mehr als 300 Millionen Euro bewertet und durchgesetzt. Zudem konnte Airhelp bisher weltweit mehr als fünf Millionen Passagieren helfen. Dabei ist die Überprüfung des Entschädigungsanspruches für den Kunden kostenlos. Ausschließlich nach der erfolgreichen Durchsetzung wird eine Servicegebühr berechnet. AirHelp ist in 30 Ländern aktiv, bietet seinen Service in 16 Sprachen an und beschäftigt weltweit über 550 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: [www.airhelp.com/de](http://www.airhelp.com/de).

Pressekontakt: Nils Leidloff | [nils.leidloff@tonka-pr.com](mailto:nils.leidloff@tonka-pr.com) | +49.30.27595973.16