



## 15 Tipps zum Einsatz von WhatsApp im Unternehmen

Der WhatsApp-Messenger wird mittlerweile von bis zu 1,5 Milliarden Menschen monatlich weltweit genutzt. Die Nutzung hat auch offizielle Stellen erreicht. Selbst die Polizei nutzt dieses Medium. Da stellt sich natürlich die Frage, ob man WhatsApp nicht auch z. B. für den eigenen Kundenservice fruchtbar machen kann. ECC-Club-Mitglied Rechtsanwalt Rolf Becker, Partner bei WIENKE & BECKER – KÖLN, behandelt im aktuellen Beitrag diese Frage und führt Sie durch den datenschutzrechtlichen Hindernis-Parcours.

### WhatsApp für Lieferinformationen

Der Einsatz von WhatsApp für die Kontaktaufnahme zwischen Unternehmen und ihren Kunden ist in der Diskussion. Viele, vor allem kleine Unternehmen und Handwerker, nutzen den Messenger. Früher knüpfte WhatsApp eine gewerbliche Nutzung an eine Zustimmung. Verfolgt wurden fehlende Einwilligungen nicht. Der Messenger-Dienst hat mittlerweile seine Nutzungsbedingungen angepasst und die WhatsApp-Nutzung durch Unternehmen z. B. für

*„Informationen zu Bestellungen, Transaktionen und Terminen, Liefer- und Versandbenachrichtigungen“*

jetzt ausdrücklich zugelassen.

### Beidseitig alles in Butter?

Wenn der Kunde WhatsApp nutzt und auf das Unternehmen zukommt, scheint das zunächst unproblematisch zu sein. Der Kunde entscheidet sich bewusst für diesen Kommunikationsweg. Das Unternehmen erlaubt die Kontaktaufnahme durch die Bereitstellung eines WhatsApp-Kanals. Damit erscheint doch „alles in Butter“. Doch so einfach ist es leider nicht.

### WhatsApp und Recht

Der Messenger-Dienst WhatsApp ist etwas Ähnliches wie die „klassische“ Telekommunikation. Dadurch unterfällt die Nutzung u. a. dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und natürlich der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Den Rechtsrahmen hat WhatsApp in seinen „Nutzungsbedingungen von WhatsApp“ geregelt. Dort wird auf eine Dokumentensammlung Bezug genommen, die eine *Liste der „Facebook-Unternehmen“*, die *„WhatsApp Datenschutzrichtlinie“* und das Dokument *„So arbeiten wir mit den Facebook-Unternehmen zusammen – FAQ 2018“* umfasst.

### Adressbuch-Upload durch WhatsApp

Bei der Installation von WhatsApp und sodann fortwährend liest der Messenger-Dienst Daten aus dem Telefonbuch des Nutzers aus. Das gilt auch für die Business-Variante des Dienstes. Hierfür gelten die gleichen Rechtsrahmenbedingungen wie für die normale App. Zwar stimmt derjenige, der die App installiert, den entsprechenden Bedingungen zu. Aber es fehlt an einer Einwilligung derjenigen, deren Kontaktdaten sich in einem Telefonbuch eines WhatsApp-Nutzers befinden. Dies kann zu einem Verstoß gegen Art. 6 DSGVO führen, der für jede Datennutzung einen Rechtsgrund fordert oder eine Einwilligung. Alles, was nicht erlaubt ist, ist verboten (Verbot mit



Erlaubnisvorbehalt). Aber das ist noch lange nicht alles. Hinzu kommt der Datenkrake Facebook, dem WhatsApp gehört.

## **Versprechen gebrochen - Datenaustausch mit Facebook-Unternehmen**

Facebook-Chef Mark Zuckerberg schert sich wenig um sein ursprüngliches Versprechen beim Kauf, WhatsApp und auch Instagram die Unabhängigkeit zu lassen. Die drei konzerneigenen Chat-Dienste WhatsApp, Instagram und Messenger sollen verschmolzen werden. Eine derartige Zusammenführung der Apps erleichtert Datenflüsse, wobei natürlich die Anonymität gefährdet wird.

Schon aus der Datenschutzrichtlinie von WhatsApp ergibt sich, dass zwischen WhatsApp und anderen Facebook-Unternehmen ein Datenaustausch stattfindet:

*„Als Teil der Facebook-Unternehmen erhält WhatsApp Informationen von den Facebook-Unternehmen und teilt auch Informationen mit diesen.“*

Dabei werden Informationen wie

*„Telefonnummer, die du bei der Registrierung für WhatsApp verifiziert hast, einige Geräteinformationen (Geräteerkennung, Betriebssystemversion, App-Version, Plattforminformation, Ländervorwahl der Mobilnummer, Netzwerkcode sowie Markierungen, die es erlauben, deine Zustimmung zu Aktualisierungen und Steuerungsoptionen nachzuverfolgen) und einige deiner Nutzungsinformationen (wann du WhatsApp zum letzten Mal genutzt hast, wann du deinen Account registriert hast, sowie die Art und Häufigkeit deiner Nutzung von Features)“*

geteilt. Beabsichtigt ist sogar eine Ausweitung des Datenaustauschs. Dadurch soll ein „besseres Produkterlebnis“ und für den Nutzer interessante Facebook-Anzeigen mit den erlangten Daten abgestimmt werden.

**Fazit:** WhatsApp erhält Daten von Unbeteiligten und es bleibt unklar, was damit passiert bzw. diese Daten werden auch noch gegenüber weiteren Unternehmen offengelegt und das, ohne dass sich ein Rechtsgrund erkennen lässt und eventuell außerhalb der EU.

## **BfDI rät von WhatsApp-Nutzung ab**

Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) hat jüngst Unternehmen eine andere Alternative der Kommunikation als WhatsApp angeraten, ohne aber eine Empfehlung abzugeben.

Die Behörde vermisst einen Nachweis berechtigter Interessen für die Offenlegung von Daten gegenüber anderen Unternehmen. Da ein entsprechender Nachweis bisher nicht vorliegt, hat der BfDI diesen nun bei der zuständigen irischen Datenschutzaufsichtsbehörde angefordert. Das Ergebnis bleibt abzuwarten.

## **Bundeskartellamt zu Facebook**

Das Bundeskartellamt hat gerade die marktbeherrschende Stellung von WhatsApp-Eigner Facebook festgestellt und zwar auch gerade im Datenbereich. Die Verknüpfung von Einwilligungen zum zentralen Sammeln von Daten und der Nutzung des Dienstes ist rechtlich problematisch. Facebook muss nun seine Datenverarbeitung anpassen.



## 15 Tipps zur WhatsApp-Nutzung in Unternehmen

1. Wenn Ihr Kunde WhatsApp von sich aus nutzt, dann ist er für sein Telefon und die darauf befindlichen Daten verantwortlich. Gleichzeitig ist er stillschweigend mit dem Transport der Daten über WhatsApp einverstanden.
2. Ihre Verantwortung: Wenn Sie in Ihrem Unternehmen trotz der Problematiken der Datennutzungen, des Datenaustauschs und der fehlenden Einwilligungen bei Facebook/WhatsApp dennoch die Kontaktaufnahme zu Ihren Kunden über WhatsApp ermöglichen wollen, hier ein paar Empfehlungen:
3. Aufgrund der Speicherung der über WhatsApp erhobenen Daten auf Servern in den USA, und des unbestimmten Datenaustauschs sollten Sie keine datenschutzrechtlich kritischen Kundendaten oder Dokumente über WhatsApp versenden. So hat der Thüringer Landesdatenschutzbeauftragte schon in der Vergangenheit das Angebot von Rezeptvorbestellungen bei Apotheken mit Bildübermittlung der Rezepte oder von Medikamentenverpackungen kritisiert. Hier lassen sich in Verbindung mit der Telefonnummer und Namen Erkenntnisse zu Krankheiten des Nutzers ableiten. Bieten Sie gerade bei sensiblen Daten alternative Versendungen über verschlüsselte E-Mail oder Post an oder fragen Sie bei eigenem Versand nach, ob der Versand in Ordnung geht.
4. Informieren Sie sich über die Nutzung eines Exchange-Containers. Der Exchange-Container verhindert bestimmte Interaktionen insbesondere für Mails und Termine, aber auch das Adressbuch. Für Firmen, die Kontrolle über die Daten auf Mitarbeiter-Mobilgeräten behalten wollen ist MDM (Mobile Device Management) und EMM (Enterprise Mobility Management) das Suchstichwort. Daten und Apps können vollständig von der privaten Nutzung getrennt werden. Für das Unternehmen ergibt sich zudem von außen Zugriff auf diesen Container ggf. mit Löschbefugnissen. Lösungen existieren unter anderem für Android, iOS und Windows 10 Mobile. Damit kann man auch sicherstellen, dass WhatsApp der Zugriff auf Kontaktdaten verwehrt wird, bevor auch nur irgendwelche Kontakte in das jeweilige Telefonbuch des Geräts eingespeichert wurden.
5. Eine andere Möglichkeit besteht darin, WhatsApp nur auf einem Rechner (DesktopApp) zu nutzen, wo sichergestellt ist, dass keine Kontaktdaten an den Messenger-Dienst bzw. Facebook übermittelt werden. Gleiches würde durch die Nutzung eines Mobilgeräts erreicht, in dem keine Kontaktdaten gespeichert sind.
6. Informieren Sie in Ihren Datenschutzhinweisen, wie Sie mit den Daten bei WhatsApp umgehen. Wie und wo wird die Telefonnummer, die Sie erhalten und die Inhalte gespeichert und wie lange? Informieren Sie über die Datenschutzbedenken.
7. Bieten Sie immer auch datenschutzrechtlich weniger bedenkliche Kontaktwege an und verweisen Sie bei Ihren Informationen darauf.
8. Sorgen Sie für ein Impressum. Für Apps wird aktuell angenommen, dass es ausreichend ist, wenn der Nutzer über die Home-Ansicht zum Impressum gelangt. Für Unternehmen könnte daher ein Impressum im Status genügen.
9. Erstellen Sie ein Verarbeitungsverzeichnis bzw. einen Abschnitt darin für WhatsApp. Sie müssen alle Vorgänge dokumentieren, die die Verarbeitung personenbezogener Daten zum Inhalt haben.
10. Prüfen Sie regelmäßig, wie sich der Meinungsstand zu WhatsApp entwickelt.



# ECC-RECHTSTIPP

von RA Rolf Becker

Mit diesen Maßnahmen begegnen Sie dem kritischsten Teil der Angelegenheit und kommen Ihrer Informationspflicht nach. Prüfen Sie in diesem Zusammenhang aber auch unbedingt, wie Sie mit den Daten weiter verfahren wollen.

11. Was passiert, wenn die Nutzer Rechtserklärungen abgeben (Widerruf, Kündigung). Legen Sie Verfahrensweisen fest.
12. Wo und wie werden Anhänge (Fotos, Texte etc.) abgelegt und deutlich gemacht, woher sie stammen und auf welchem Weg sie in Ihr Unternehmen gekommen sind?
13. Wie beantworten Sie rechtlich relevante Ansinnen, etwa auf Gewährleistung?
14. Wie werden die Chat-Verläufe dokumentiert? Beweissichere Dokumentationen dürften schwierig zu realisieren sein, wenn man keinen weiteren Dienstleister dazwischenschaltet.
15. Wenn Sie über WhatsApp gegenüber den Kunden aktiv werden wollen, beachten Sie die Voraussetzungen für Werbung (siehe nachstehend). Zu empfehlen wäre in jedem Fall ein Opt-In (Einwilligung) etwa dort, wo die Telefonnummer durch den Kunden angegeben wird mit klar umrissener Information, welche Daten übermittelt werden. Angesichts der Datenschutzproblematik lässt sich die Nutzung von WhatsApp nicht über berechtigte Interessen des Unternehmens rechtfertigen.

## Werbung bei WhatsApp

WhatsApp plant auch selbst Werbung! Ende Februar 2019 endet eine Vereinbarung zwischen den früheren Gründern und Facebook zur Werbung. Beabsichtigt ist die Zulassung von Werbung in den Statusmeldungen, ggf. aber auch im Posteingang. Die Werbung soll zudem auf die Inhalte der Kommunikation angepasst werden. Dazu müsste vermutlich die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung aufgeweicht werden um die WhatsApp-Mitteilungen auf werbliche Trigger untersuchen zu können. Auch Sie können WhatsApp grundsätzlich für Werbung nutzen, etwa über Broadcast Newsletter.

Allerdings sind die Voraussetzungen, unter denen Kontakt bzw. die Informationsvermittlung zu den Nutzern aufgenommen werden darf, nicht einfach zu erfüllen. Eine Werbung als Direktnachricht wäre als belästigende Nachricht nach dem Gesetz für unlauteren Wettbewerb (UWG) grundsätzlich nur mit vorheriger Einwilligung möglich. Auch datenschutzrechtlich ist die Einwilligung erforderlich. Mit eingesetzten Dienstleistern sind in jedem Fall Auftragsverarbeitungsverträge zu schließen.

Ob und unter welchen Umständen eine Art Display-Werbung im Kontext der App möglich bleibt, die diesen Vorbehalt nicht berührt, muss man sehen. Statusmeldungen werden vom Nutzer aktiv abgerufen. Eine Werbung dort dürfte rechtlich anders zu behandeln sein, als eine Werbung im Nachrichtenbereich.

### Fazit:

Empfehlen kann man die Nutzung von WhatsApp allein aus rechtlicher Sicht nach wie vor nicht. Wer dennoch hier aktiv werden will, sollte ein Mindestmaß an Vorsicht, Planung, Information und Dokumentation einhalten und technische Vorkehrungen treffen. Dies senkt die Angriffswahrscheinlichkeit und beugt Ärger vor.

Ihr Rolf Becker



# ECC-RECHTSTIPP

von RA Rolf Becker



## Über den Autor

Rechtsanwalt Rolf Becker ist Partner der Rechtsanwälte WIENKE & BECKER ([www.kanzlei-wbk.de](http://www.kanzlei-wbk.de)) in Köln und Autor von Fachbüchern und Fachartikeln zum Wettbewerbsrecht, Markenrecht und Vertriebsrecht, insbesondere im Fernabsatz. Als Mitglied im ECC-Club kommentiert Rechtsanwalt Becker für das ECC Köln regelmäßig aktuelle Urteile zum Onlinehandel und gibt Händlern praktische Tipps, wie sie mit den gesetzlichen Vorgaben umgehen sollen.

RA Becker auf Twitter: <http://twitter.com/rolfbecker>

Er ist auch Autor des Informationsdienstes [www.Versandhandelsrecht.de](http://www.Versandhandelsrecht.de).