

von Evangelos Krachtis

Rechtliche Zulässigkeit von WhatsApp Sharing-Button, Direktmarketing und News-Abonnements per WhatsApp - Teil 2

Neben dem WhatsApp Sharing-Button bieten einige Unternehmen als weitere Marketing- und Werbestrategie Direktmarketing und Nachrichten-Abonnements über WhatsApp an. Diese Möglichkeit von Kundenkommunikation und –support verschafft den Unternehmen einen neuen und direkten Zugang zum Kunden. Doch auch hier gibt es rechtliche Bedenken, auf die, für eine sichere Benutzung dieser Funktionen, geachtet werden muss.

I. Das Prinzip von Direktmarketing und „News-Abos“

WhatsApp Direktnachrichten ähneln dem E-Mail-Marketing. Auch hier wird der entsprechende Inhalt mit einer privaten Person geteilt und entspricht somit nicht dem Facebook- und Twitter Prinzip, bei dem die Inhalte der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden. Diese Werbemaßnahmen unterscheiden sich folglich von Massenwerbung.

In den nachstehenden Bildausschnitten sind Beispiele von Webseitenbetreibern zu sehen, die Direktnachrichten (Bild 1) und Direktmarketing (Bild 2) über WhatsApp anbieten.

Die neusten News auf das Handy per WhatsApp? Das ist bei **got2b** möglich.

WhatsApp News Channel für got2b



Publiziert am Januar 21, 2015 von got2b



Nie mehr eine got2b-Aktion verpassen? Abonniere unseren neuen WhatsApp Newsstream und wir versorgen dich regelmässig mit unseren Aktionsangeboten und aktuellen News.

Hier erfährst du wie es funktioniert:

1. Speichere unsere Nummer auf deinem Handy unter deinen Kontakten ab: **079 867 66 72**
2. Schick uns eine erste Whatsapp-Nachricht mit **deinem Namen** und dem Text „**START got2b**“.



Deutsch

Search

Search

Finde uns auf Facebook

got2b Schweiz

WhatsApp News



**Jetzt
abonnieren!**

Categories

- Beauty Tipps
- Behind the Scenes
- Essentials
- Frisuren Tipps
- Haarstyling Produkte

Einen besonderen Kundenservice erhalten Kunden von **yourfone.de**. Diese bieten für ihre Kunden spezielle Beratung per Whatsapp an:

ONEtoONE

DIALOG ÜBER ALLE MEDIEN

Business Guide | Jobbörse | Premium-Abo | Mediadaten | Shop | Fischer's Archiv

Anwender/Branchen | Agenturen/Kreation | Medien/Dienste | Treffpunkte/Wissen | Personalien | Archiv

Kundenservice: yourfone.de bietet Beratung per WhatsApp

Das Mobilfunkunternehmen yourfone.de (E-Plus-Tochter) hat seinen Kundenservice um einen weiteren Kontaktkanal ausgeweitet und setzt neuerdings auch auf den Messenger-Dienst WhatsApp. Damit wolle das Unternehmen einen „noch einfacheren und persönlicheren Kundenkontakt“ erreichen, heißt es.

yourfone.de will mit dem Launch des WhatsApp-Kontaktkanals dem mobilen Lifestyle seiner Zielgruppe gerecht werden und dem Markt einen Schritt voraus sein. Um den Chat via WhatsApp nutzen zu können, muss die yourfone.de-Servicenummer als Kontakt im Adressbuch gespeichert sein, so das Unternehmen. Die Servicezeiten seien die gleichen wie beim allgemeinen Kundenservice. Vorteil des Chats über WhatsApp sei, dass neben Textnachrichten auch Videos, Audiodateien und Bilder versandt und empfangen werden könnten. Damit sei der Messenger-Dienst für viele „eine Alternative zu Kurznachrichten per SMS“, zumal WhatsApp nach eigenen Angaben deutschlandweit mehr als 30 Millionen Nutzer habe.

Die Auskünfte in der Kommunikation über WhatsApp beschränken sich, anders als in den Kanälen Telefon, E-Mail und Live-Chat, aus Datenschutzgründen auf allgemeine Fragen rund um yourfone.de wie zum Beispiel Produkte und Prozesse,

02. Dezember 2014

ONEtoONE 10/15 - Die aktuelle Ausgabe



Mit dem Premium-Abo ist die aktuelle Ausgabe bereits ab Donnerstag vor dem Erscheinungstermin der Printausgabe als ePaper und über die iPad- und iPhone-App verfügbar. Direkt zum ePaper/zur Anmeldung.

Sie haben noch kein **Premium-Abo**? Gleich registrieren und alle Leistungen nutzen.

KMS-Special



II. Rechtliche Fragen

Wie solche Direktnachrichten per WhatsApp rechtlich zu beurteilen sind, wird im Folgenden erläutert.

Wie oben bereits erwähnt, handelt es sich bei WhatsApp Nachrichten um sog. „elektronische Post“. Für das Versenden solcher Nachrichten bedarf es einer **ausdrücklichen und informierten Einwilligung** der Empfänger. Liegt eine solche Einwilligung des Adressaten nicht vor, verstößt der Versender durch das Verschicken von elektronischer Post gegen § 7 Abs. 2 Nr. 3 UWG.

1. Ausdrückliche Einwilligung

Zunächst ist jedoch zu klären, unter welchen Voraussetzungen eine solche ausdrückliche Einwilligung vorliegt. Erforderlich ist, dass der Empfänger die Einwilligung mittels einer gesonderten Erklärung erteilt, sog. „**Opt-in**“-Erklärung. Der Adressat der Nachricht muss bei der Einwilligung aktiv tätig sein, dies kann z.B. durch Anklicken eines Kontrollkästchens erfolgen.

Überträgt man diese Regelung auf WhatsApp, liegt eine ausdrückliche Einwilligung immer dann vor, sobald ein Nutzer eine neue Nummer zu seinen Kontakten hinzufügt. Dadurch geben Nutzer ihre Zustimmung vom Webseitenbetreiber in Zukunft mit Nachrichten kontaktiert werden zu wollen.

2. Informierte Einwilligung

Zusätzlich muss die Einwilligung auch **informiert** sein. Unter informiert versteht man, dass dem Nutzer bewusst ist, welchen Inhalt die Nachrichten aufweisen. Mit anderen Worten ist der Inhalt der Whatsapp Nachrichten den Nutzern vorab in groben Zügen mitzuteilen. Jedoch ist Vorsicht geboten, dass die Grenzen der Einwilligung eingehalten werden:

- Einwilligungen, die **zu weit** gehen, wie „Werbeinformationen“, „interessante Nachrichten“, „für Sie relevante Informationen“, sind unwirksam. Solche Beschreibungen sind inhaltlich ohne Gehalt und dienen den Nutzern nicht als nützliche Information.
- Einwilligungen, die **zu eng** gefasst sind, können zwar als wirksam betrachtet werden, allerdings bezieht sich die Einwilligung nur auf diesen genannten Bereich, sodass für andere Bereiche keine Einwilligung vorliegt. Als Beispiel solcher engen Bereiche sind „Gewinnspiele“ oder „exklusive Angebote“ zu nennen. Möchte man darüber hinaus Nachrichten z.B. über neue Rabattaktionen verschicken, wären diese durch die Einwilligung von den oben genannten Bereichen nicht gedeckt.

Um solchen grenzüberschreitenden Einwilligungen zu entgehen, empfiehlt es sich die Inhalte der Nachrichten mit gröberen Beschreibungen und Beispielen zu verdeutlichen. Ansonsten ist man der Gefahr ausgesetzt Nutzer mit solchen Nachrichten zuzuspamen. Dafür kann man ähnlich wie für E-Mail-Spams abgemahnt werden.

3. Opt-out-Erklärung

Nutzer müssen desweiteren, neben der Einwilligung zur Anmeldung, auch über eine mögliche Abmeldung von den Nachrichten informiert werden. Dazu stehen dem Webseitenbetreiber zwei datenschutzrechtlich zulässige Möglichkeiten zur Verfügung:

- Durch einen Hinweis an die Nutzer die Nummer des Webseitenbetreibers **aus den Kontakten zu entfernen bzw. zu löschen**
- Durch eine Bitte an die Nutzer, dass diese dem Webseitenbetreiber eine **Opt-Out-Nachricht zusenden**, z. B. mit dem Inhalt „Abmeldung des News-Abos“

III. Fazit

Messenger wie WhatsApp dienen ähnlich wie E-Mails der direkten, privaten Kommunikation und nicht wie Twitter oder Facebook der Verteilung an viele. Da WhatsApp zudem auf dem Smartphone praktisch stets abrufbar ist und Nutzer dieser App in der Regel Push-Nachrichten erlauben, ist Vorsicht geboten, wenn es um Newsnachrichten geht. Es besteht nämlich die Gefahr, Nutzer, trotz Bestehen eines Abos, zu nerven.

Rechtlich gesehen ist darauf zu achten eine ausdrückliche und informierte Einwilligung von den Nutzern einzuholen und die Nachrichten auf die Inhalte der Einwilligung zu beschränken. Auch die

Möglichkeit zur Abmeldung per Opt-Out-Erklärung muss den Nutzern zur Verfügung stehen. Wird auf diese Punkte geachtet, steht der Nutzung des Direktmarketing aus rechtlicher Sicht nichts entgegen.

Sollten weitere Fragen bzgl. des WhatsApp Sharing-Buttons, des Direktmarketings sowie des Nachrichten-Abonnements per WhatsApp bestehen oder brauchen Sie Hilfe bei der Eingliederung eines dieser Tools, stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Hinweis: in unserem [ersten Teil](#) erfahren Sie mehr über das Thema "Rechtliche Zulässigkeit von WhatsApp Sharing-Button, Direktmarketing und News-Abonnements per WhatsApp"

Autor:

Evangelos Krachtis

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)